بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة اليرموك

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم المحاسبة

رسالة ماجستير بعنوان

إدارة الجوده الشاملة والتدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأردنية الحاصلة على شهادة الآيزو 9001: دراسة ميدانية

Total Quality Management (TQM) and Internal Auditing in Jordanian Industrial Companies Holding ISO 9001: An Empirical Study

إعداد الطالب:

هشام محمد طوالبة

إشراف الأُستاذ الدكتور:

أحمد محمد العمري

حقل التخصص/ المحاسبة

1434 هـ/ 2013 م

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم المحاسبة

إدارة الجوده الشاملة والتدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأردنية الحاصلة على شهادة الأيزو 9001: دراسة ميدانية

Total Quality Management (TQM) and Internal Auditing in Jordanian Industrial Companies Holding ISO 9001: An Empirical Study

إعداد الطالب

هشام محمد طوالبة

بكالوريوس محاسبة، جامعة إربد الاهلية 2009م

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة من جامعة اليرموك- إربد- الأردن

وافق عليها

الأستاذ الدكتور أحمد محمد العمري	....	رئيساً
الدكتور إياد عيسى سرطاوي	....	عضواً
الدكتوره ديمة أحمد درادكه	....	عضواً

22/ربيع الثاني/1434هـ

2013/3/4 م

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الإهداء

إلى والدي الحبيب الذي شجعني على هذا العمل

إلى والدتي الغالية التي بدعواتها وفقني الله

إلى أخواني وأخواتي الذين هم عونٌ لي على أعباء الحياة

إلى كل من قدم لي العون

أُهدي هذا الجهد المتواضع

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الباحث

هشام محمد طوالبة

شكر وتقدير

الحمد لله، والصلاة والسلام على أفضل النبيين محمد الصادق الأمين عليه صلوات ربي وأفضل التسليم، أما بعد....

إقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول النبي صلى الله عليه وسلم": من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله تعالى نبع المعرفة أُستاذي المشرف على رسالتي **الأُستاذ الدكتور أحمد محمد مصطفى العمري** الذي تفضل عليّ بأن أعطاني الكثير من وقته الثمين، فلم يدخر جهداً في مساعدتي وتقديم العون العلمي والمعنوي لي، فكان نعم الأستاذ، ونعم المشرف، فجزاه الله عني كل خير وبارك الله له في علمه وعمره.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من تركت بصماته حرفاً أو جملة أو فكرة ساهمت في إثراء هذه الدراسة, وأخص بذلك عضوي لجنة المناقشة **الدكتور إياد سرطاوي والدكتوره ديمة درادكه** اللذان تفضلا بقبول مناقشة هذه الرسالة, وكان لملاحظاتهم الأثر الكبير في نجاحها.

الباحث

هشام محمد طوالبة

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

فهرس المحتويات

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

فهرس الجداول

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

فهرس الملاحق

قائمة المختصرات

List of Abbreviations	
TQM	Total Quality Management
ISO	International Organization for Standardization
CPA	Certified Public Accountant
JCPA	Jordan Certified Public Accountant
CMA	Certified Management Accountant
CIA	Certified Internal Autidor

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الملخص باللغة العربية

طوالبة, هشام. إدارة الجودة الشاملة والتدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الاردنية الحاصلة على شهادة الآيزو 9001: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير في المحاسبة من جامعة اليرموك 2013م, (المشرف, أ.د. أحمد محمد العمري).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة علاقة إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأردنية الحاصلة على الآيزو 9001, والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لمستويي وظائف التدقيق الداخلي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية المحددة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع مدققي الحسابات الداخليين العاملين في الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على الآيزو 9001 والبالغ عددها (85) شركة, وقد تم إختيار المجتمع كعينة للدراسة, حيث تم توزيع 107 استبانات على 62 شركة تم الوصول إليها, وقد تراوح عدد مدققي الحسابات الداخليين العاملين في هذه الشركات من 1 إلى 3 مدققين داخليين.

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة, قام الباحث بتحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة, وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية: اختبار المصداقية كرونباخ ألفا(Cronbach's alpha reliability test) والأساليب الإحصائية المتعلقة بمقاييس النزعة المركزية والتشتت, واختبار T–test, وتحليل التباين الأُحادي (One Way Anova Test), واختبار شفيه (Scheffe' Test).

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.01) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي المتمثلة في استقلالية قسم التدقيق الداخلي

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

وتطوير اداء المدقق الداخلي, ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى للعمر, والمؤهل العلمي, وعدد سنوات الخبرة, والمستوى الوظيفي, ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى للمؤهل العلمي, والتخصص, والشهادات المهنية, بينما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى للتخصص, والشهادات المهنية, وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى للعمر, وعدد سنوات الخبرة, والمستوى الوظيفي.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج, أوصى الباحث بعدد من التوصيات من أهمها ضرورة تعميق المفاهيم والمبادئ التي أكدت عليها المعايير الدولية للتدقيق الداخلي لدى كافة المدققين الداخليين من خلال عقد الدورات التدريبية التأهلية اللازمة لذلك والعناية بتطبيق مبادئ مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لدى الشركات الصناعية الأُردنية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة, التدقيق الداخلي, الشركات الصناعية الأُردنية, الآيزو 9001.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

1-2 مشكلة الدراسة

1-3 أهداف الدراسة

1-4 أهمية الدراسة

1-5 خطة الدراسة

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

يعدّ مفهوم الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة التي ساعدت في رفع روح التنافس بين الشركات والمصانع والمؤسسات الخدمية وذلك لوعي المستهلك في اختيار السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية وبالسعر المناسب, وأدى ذلك إلى محاولة الإدارة في المؤسسات المختلفة إلى تبني هذه المفاهيم والأفكار والمبادئ التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة لتحقيق أفضل النتائج الممكنة وتلبية متطلبات العمل.

فإدارة الجودة الشاملة هي النهج الذي يُقصد من ورائه تحسين الجودة والأداء بما يلبي توقعات العملاء أو يتجاوزها. ويمكن تحقيق ذلك من خلال دمج جميع المهام والعمليات ذات الصلة بالجودة في جميع أقسام الشركة. وتُعنى "إدارة الجودة الشاملة" بالتدقيق في تدابير الجودة الكليّة التي تستخدمها الشركة، بما في ذلك إدارة تصميم الجودة وتطويره ومراقبة الجودة وصيانتها وتحسين الجودة والتأكيد عليها. كما تأخذ "إدارة الجودة الشاملة" بعين الاعتبار جميع تدابير الجودة المتبعة بالنسبة لجميع المستويات، وبما يشمل جميع موظفي الشركة (Besterfield, 2011).

إن هناك علاقة وثيقة بين "إدارة الجودة الشاملة" والتدقيق الداخلي, ولكن كلٌ له دورٌ مختلف ومستويات مختلفة في أداء المهام والوظائف, وكذلك نتائج متفاوتة استناداً إلى تطبيق مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة, وهناك أهداف جديدة في وظيفة التدقيق الداخلي في إطار تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتغيرات رئيسية في مهارات المدقق الداخلي ووظائفه ومتطلبات التدريب والتعليم المهني, حيث أن تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة وخلال عملية التدقيق الداخلي فإن عملية تأدية الوظائف والمهام والأسلوب المستخدم يكون على أساس التعاون والمشاركة (Bin Haron, et al, 2012).

وعليه فيرى الباحث أنه عند حصول الشركة على شهادة الآيزو فإنها أصبحت تطبق ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة وعليه فإن وظائف ومهام أي قسم داخل الشركة سوف تختلف وتزداد تماشياً مع شهادة الآيزو التي حصلت عليها الشركة, وبما أن قسم التدقيق الداخلي قسم من أقسام الشركة فإن وظائف ومهام المدقق الداخلي سوف تختلف تماشياً مع القواعد والقوانين والمحددات التي تفرضها إدارة الجودة الشاملة.

1-2 مشكلة الدراسة:

يتأثر التدقيق الداخلي كعلم ومهنة بالتغيرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الإقتصادي, ويعتبر الإتجاه المتزايد أو المطرد نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنشآت كوسيلة مقترحة للتكيف مع التغيرات الحديثة وكمصدر حيوي لتحقيق ميزة تنافسية في ظل عولمة الأسواق مجالاً جديداً لمهنة التدقيق الداخلي. وهذا بدوره يلقي على مهنة التدقيق تحدياً جديداً يتمثل في تطوير آليات عملها وإتساع مجالاتها لتشمل تدقيق متطلبات الجودة الشاملة, ولكل ماسبق فقد برزت مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأردنية, حيث يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بطرح التساؤلات التالية:

1. ما طبيعة علاقة إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من إستقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (العمر, والمؤهل العلمي, والتخصص, وعدد سنوات الخبرة, والشهادات المهنية, والمستوى الوظيفي)؟

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

1-3 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

1. التعرف على طبيعة علاقة إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأردنية.

2. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لمستويي وظائف التدقيق الداخلي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية المحددة.

1-4 أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال الدور الذي يقوم به التدقيق الداخلي باعتباره الدعامة الأساسية والوجهة الرقابية الداخلية الذي يوفر لمجالس إدارات الشركات المعلومات التي تساعد على مراقبة جميع أنشطتها والتي تتطلب ممارسة مهامها بكفاءة وفعالية في ظل البيئة التنافسية المعاصرة وخاصة في ظل تطبيق الجودة الشاملة التي أصبحت سمة من سمات العصر, الأمر الذي ينعكس آثاره على تطوير وظائف التدقيق الداخلي ويعمل على الرفع من كفاءته ودوره في تطوير أداء المؤسسة المالي والفني بما يحقق مقومات تقدمها ونجاحها وإستمرارية ودعمها للإقتصاد الوطني. لذلك فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في إبراز الوظائف الملقاة على عاتق التدقيق الداخلي لكي يخرج من دوره التقليدي الذي يلعبه إلى الدور الجديد الذي يتلاءم مع البيئة التنافسية وثقافة الجودة مما ينعكس إيجابياً على زيادة فاعلية الشركات ودورها في تنمية المجتمع والإقتصاد بشكلٍ عام.

وقد تقدم هذه الدراسة معلومات نظرية للباحثين عن أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأردنية. وقد تفيد هذه الدراسة المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية حول دور إدارة الجودة الشاملة على تطوير وظائفهم.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

5-1 خطة الدراسة:

تكونت هذه الدراسة من ستة فصول, حيث يتضمن الفصل الأول عرض لمقدمة الدراسة ومشكلتها أهدافها وأهميتها.

أما الفصل الثاني فيغطي النواحي النظرية, حيث يتحدث هذا الفصل عن مراحل تطور مفهوم التدقيق الداخلي وأهميته وأهدافه و مهامه, ويتناول أيضاً مفهوم إدارة الجودة الشاملة والمبادئ الأساسية التي تقوم عليها وأهدافها وعناصرها وعلاقة إدارة الجودة الشاملة بالمعايير الدولية, ويتحدث عن فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التدقيق الداخلي والعلاقة بينهما.

ويلخص الفصل الثالث الدراسات السابقة ذات العلاقة ويبين مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة, بالإضافة إلى فرضيات الدراسة.

أما الفصل الرابع فيتناول منهجية الدراسة وطبيعتها, ومجتمع وعينة الدراسة, وكذلك أساليب جمع البيانات.

ويتضمن الفصل الخامس الدراسة الميدانية, حيث تم من خلاله عرض نتائج التحليل الإحصائي, واختبار الفرضيات.

ويلخص الفصل السادس نتائج الدراسة وتوصياتها.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الثاني: الإطار النظري

التدقيق الداخلي وإدارة الجودة الشاملة

2-1 المقدمة

2-2 مراحل تطور مفهوم التدقيق الداخلي

2-3 أهمية التدقيق الداخلي

2-4 أهداف التدقيق الداخلي

2-5 وظائف التدقيق الداخلي

2-6 مهام التدقيق الداخلي

2-7 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

2-8 المبادىء الأساسية التي تقوم عليها الجودة الشاملة

2-9 أهداف إدارة الجودة الشاملة وعناصرها

2-10علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الجودة الدولية

2-11 فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التدقيق الداخلي

2-12 العلاقة بين فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفلسفة التدقيق الداخلي

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الثاني: الإطار النظري
التدقيق الداخلي وإدارة الجودة الشاملة

2-1 المقدمة

أدى التطور العلمي والنمو المتزايد في مجالات النشاط الإقتصادي إلى كبر حجم المشروعات وتشعب أعمالها ووظائفها وصعوبة إدارتها وتعدد مشكلاتها, فقد ساير ذلك تطور في مفهوم وأهداف وأساليب التدقيق الداخلي للتأكد من فاعلية الرقابة الداخلية فكلما كبر حجم المشروع إزدادت الحاجة إلى توافر نظام تدقيق داخلي فعال والذي يجب أن يمارس على كل أوجه نشاطات المشروع إذ أن وجوده أصبح أمراً ضرورياً وحتمياً لكل عملية من عمليات المشروع كالعمليات النقدية مثلاً والتي تحتاج للتدقيق بغرض إكتشاف أية إختلاسات أو تلاعب بها.

يعتبر التدقيق الداخلي حديثاً مقارنةً بالتدقيق الخارجي, وقد لاقى التدقيق الداخلي قبولاً كبيراً في الدول المتقدمة, وإقتصر التدقيق الداخلي في بادىء الأمر على التدقيق المحاسبي للتأكد من صحة تسجيل العمليات المالية وإكتشاف الأخطاء إن وجدت, ولكن مع تطور المشروعات أصبح من الضروري تطوير التدقيق الداخلي وتوسيع نطاقه بحيث يستخدم كأداة لفحص وتقييم مدى فاعلية الأساليب الرقابية ومد الإدارة العليا بالمعلومات وبهذا يصبح التدقيق الداخلي أداة تبادل معلومات وإتصال بين المستويات الإدارية المختلفة والإدارة العليا, وإنعكس التطور السابق على شكل برنامج تدقيق, فقد كان البرنامج في السنوات الأولى لظهور التدقيق يرتكز على تدقيق العمليات المحاسبية والمالية ولكن بعد توسيع نطاق التدقيق أصبح التدقيق يتضمن تقييم نواحي النشاط الأخرى (عبد ربه,2010).

هذا ونتيجة للتطور المذكور فقد حظيت إدارة الجودة الشاملة بإهتمامات الفكر المحاسبي والإداري في الآونة الأخيرة وأصبحت تحتل الإهتمام الأول لإدارات القطاعات المختلفة للنشاط الإقتصادي لكونها تمثل

© Arabic Digital Library - Yarmouk University

المدخل الحديث المقبول لمفهوم الجودة في المنشآت, حيث ينظر إليها على أنها أداة إستراتيجية حيويه تساعد المنشآت على تحقيق وضع تنافسي لها في ظل التغييرات الهائلة التي يشهدها عالمنا المعاصر (سليمان,2005).

2-2 مراحل تطور مفهوم التدقيق الداخلي

مرت مهنة التدقيق الداخلي بكثير من المراحل, حيث ساهمت كثيراً من العوامل في ظهور الحاجة إلى وجود قسم تدقيق داخلي داخل المشروعات ومن هذه العوامل ما هو مهني وما هو أكاديمي.

وعلى ذلك سوف نتناول مراحل تطور مفهوم التدقيق الداخلي كما يلي (القباني والسواح, 2006):

المرحلة الاولى: ما قبل سنة 1947

كان يقصد بالتدقيق الداخلي في هذه الفترة بأنه التدقيق الذي يقوم به مجموعة من موظفي المنشأه وذلك لتعقب الاخطاء, وكان هدف المدقق هنا يعبر عن تصيد الأخطاء, وكان هدفاً وقائياً ولم يكن هدفاً بناءً وكان الفرق بين التدقيق الداخلي والخارجي في هذه الفترة يتمثل في الجهة التي تقوم بعملية التدقيق, حيث تم إنشاء معهد المدققين الداخليين الأمريكي في عام 1941.

المرحلة الثانية: مابين 1947 حتى 1957

تم اصدار أول توصيات معهد المدققين الداخليين الأمريكي عن التدقيق الداخلي ومسؤوليات المدقق الداخلي سنة 1947, وعرف التدقيق الداخلي على أنه " النشاط المحايد الذي يتم داخل المنشأة بقصد تدقيق العمليات المحاسبية والمالية كأساس لتقييم خدمات وقائية للإدارة".

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

المرحلة الثالثة: مابين 1957 حتى 1971

أصدر معهد المدققين الداخليين تعريف آخر للتدقيق الداخلي بدلاً من التعريف السابق حيث تم توسيع مجال عمل المدقق الداخلي, وكذلك التوسع في أهداف التدقيق الداخلي حيث لم يقتصر هذا التعريف على الأهداف الوقائية ولكنه تناول الأهداف البناءة. وبذلك طلبت الإدارة من المدقق الداخلي التقييم وإقتراح الحلول للمشاكل وتوجيه الموظفين إن أمكن وإبداء الآراء ومتابعة تنفيذ التوجيهات وقد جاء التعريف كما يلي " التدقيق الداخلي هو ذلك النشاط التقييمي المحايد داخل المنشأة لتدقيق العمليات المحاسبية والمالية وذلك بقصد خدمة الإدارة وتقديم خدمات رقابية بناءة فهي جزء من نظام الرقابة الإدارية يعمل عن طريق قياس وتقييم فعالية نظم الرقابة الأخرى".

المرحلة الرابعة: مابين 1971 حتى 1981

تم وضع تعريف آخر للتدقيق الداخلي سنة 1971, حيث تم تعريف التدقيق الداخلي على أنه " نشاط تقييمي محايد داخل المنشأة لتدقيق عملياتها بقصد خدمة الإدارة".

ويلاحظ هنا أنه تم إستعمال لفظ "عملياتها" بدلاً من العمليات المحاسبية والمالية وبهذا يكون التعريف قد توسع في مجال التدقيق الداخلي حيث شمل تقييم جميع العمليات سواء المحاسبية او غير المحاسبية.

المرحلة الخامسة: مابين 1981 حتى 1999

تم اصدار تعريف جديد للتدقيق الداخلي ظهر سنة 1981 جاء فيه أن التدقيق الداخلي هو" ذلك النشاط التقييمي المحايد داخل المنشأة لخدمة المنشأة, فهو نظام رقابي يعمل عن طريق فحص وتقييم فعالية وكفاية نظم الرقابة الأخرى".

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

ويلاحظ هنا من التعريف السابق أن التدقيق الداخلي تحول من أداة لخدمة الإدارة فقط إلى أداة لخدمة التنظيم ككل. كما يلاحظ أن ذلك سوف يؤثر على كل من مكان قسم التدقيق الداخلي في الهيكل التنظيمي داخل المنشأة وعلى إستقلال المدقق الداخلي.

وفي عام 1991 أصدر مجمع المدققين الداخليين تعريف جديد للتدقيق الداخلي جاء فيه " التدقيق الداخلي هو الوظيفة التقييمية المحايدة التي يتم تشكيلها داخل المنشأة لفحص وتقييم أنشطة المنشاة كخدمة للمنشأة".

المرحلة السادسة: من 1999 حتى الآن

في عام 1999 أصدر معهد المدققين الداخليين أحدث تعريف للتدقيق الداخلي وهو" التدقيق الداخلي هو نشاط إستشاري مستقل وتأكيد موضوعي بغرض زيادة عائد وتحسين عمليات المنشأة, وأنه يساعد المنشأة في تحقيق أهدافها من خلال طريقة منهجية منظمة لتقييم وتحسين فعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والسيطرة ".

نجد أن هذا التعريف قد أخذ في الإعتبار كافة الأسباب التي أدت إلى التطويرات والإتجاهات الحديثة في التدقيق الداخلي ومراعاة إحتياجات العميل الرئيسي للتدقيق الداخلي وهو الإدارة.

بينما المفهوم الذي وضعه مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي وفقاً لمعيار التدقيق الدولي رقم (610) المعدل عام 2004 يشير إلى أن التدقيق الداخلي هو " تقويم أنشطة المنشأة المتعارف عليها كخدمة للمنشأة ومن ضمن وظائفها من بين أشياء أخرى نظام الرقابة الداخلية وفاعليته "(جمعة, 2009).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

ويمكن تعريف التدقيق الداخلي أيضاً على أنه " نشاط تقييمي خلال تنظيم معين, يهدف إلى تدقيق وفحص العمليات والقيود والمستندات بشكل مستمر كأساس لخدمة الإدارة, فهو بمثابة رقابة إدارية تمارس لقياس وتقييم فعالية أساليب الرقابة الأخرى بمعنى أنه فحص منظم لعمليات المنشأة ودفاترها وسجلاتها ومستنداتها بواسطة هيئة داخلية أو مدققين تابعين كموظفين في المنشأة"(الوقاد وديان, 2010).

وقد قام (عبد ربه, 2010), بتعريف التدقيق الداخلي على أنه " مجموعة من أوجه النشاط المستقلة داخل المشروع تنشئها الإدارة للقيام بخدماتها في تحقيق العمليات والقيود بشكل مستمر لضمان دقة البيانات المحاسبية والإحصائية وفي التأكد من كفاية الإحتياطات المتخذة لحماية أصول وأموال المنشأة وفي التحقق من إتباع موظفي المنشأة للسياسات والخطط والإجراءات الإدارية المرسومة لهم, وأخيراً في قياس صلاحية تلك الخطط والسياسات وجميع وسائل المراقبة الأخرى في أداء أغراضها وإقتراح التحسينات الازم إدخالها عليها وذلك حتى يصل المشروع إلى درجة الكفاية الإنتاجية القصوى".

2-3 أهمية التدقيق الداخلي:

تظهر أهمية التدقيق الداخلي في أي تنظيم, فعادةً تكون الإدارة في حاجة إلى معلومات موضوعية على درجة عالية من الجودة لا تقتصر فقط على المعلومات المالية, فالتدقيق الداخلي مقوم هام من مقومات نظم الرقابة الداخلية للمنشآت وإن هذه النظم بدون وجود نشاط التدقيق الداخلي لا تعد نظم رقابية سليمة وفعالة, ولقد أدت الطبيعة التكاملية للعمليات إلى ضرورة أن يمتد التدقيق الداخلي إلى فحص وتقييم كل الأنشطة سواء أكانت إدارية أو تشغيلية أو تتعلق بالإدارة المالية, ولقد ظهرت أنواع مختلفة من التدقيق الداخلي بما يعكس أهميته:

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

- تدقيق السجلات المحاسبية.

- تدقيق العمليات والمشروعات والبرامج.

- تدقيق الأداء.

- تدقيق نظم التشغيل ألياً.

وهذا الدور المتنامي أدى إلى ضرورة توفير التأهيل الكافي للمدققين الداخليين من ناحية ومعايير تحكم أداءهم من ناحية أخرى(Pickett, 2005).

2-4 أهداف التدقيق الداخلي:

تعبر الأهداف عن أغراض يتعين تحقيقها من تنفيذ نشاط معين ومن ثم فهي تمثل نتاجاً للوظيفة, ولتحقيق ذلك فإن الهدف الرئيسي للتدقيق الداخلي يتمثل في مساعدة جميع أعضاء الشركة في أداء واجباتهم بفعالية من خلال إمدادهم بالتحليل والتقييم المناسب عن الانشطة التي يتم تدقيقها وتقديم التوصيات عن تلك الأنشطة.

حيث يمكن تجزئة الهدف الرئيسي إلى هدفين فرعيين كالآتي (عبدربه, 2010):

الأول: هدف الحماية:

ركزت وظيفة التدقيق الداخلي عند نشأتها على تحقيق هدف الحماية من خلال القيام بأعمال الفحص والمطابقة لما تم فعلاً, وتحديد مدى إتفاقه مع أو إختلافه عن المقاييس الموضوعة ضد الخطأ والغش وتتضمن أهداف الحماية المحافظة على مايلي وضبطه:

1- سياسات الشركة. 2- الإجراءات المحاسبية

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

3- نظم الضبط الداخلي.   4- العناية بالسجلات.

5- العناية بقيم الشركة.   6- أنشطة التشغيل.

7- وظائف أخرى.

الثاني: هدف البناء:

يتحقق هدف البناء من خلال إقتراح وظيفة التدقيق الداخلي للعلاج, والتوصيات بنتيجة الفحص والتقويم وبصفة خاصة أثناء عمليات مراجعة الأنشطة فإن المدقق الداخلي يواجه بمعارضة الإدارة الوسطى والدنيا في التنظيم, ذلك لأن المدقق الداخلي عند قيامه بوظيفة تدقيق العمليات لايقوم بفحص النظام الموضوع بواسطة الإدارة وتقويمه (كما هو الحال في التدقيق المالي) إنما يقوم بتدقيق وقويم مدى تطابق العمل الإداري مع النظام أي تقويم عمل الإدارة ذاته. فإذا وجد المدقق الداخلي خطأ ما في الملية الإدارية أي لاتتفق مع الأنظمة والسياسات فإنه يرفع تقريره عن الخطأ في إدارة هذا النشاط, ولهذا فإن رجال الإدارة الوسطى والدنيا غالباً ما يعارضون قيام المدقق الداخلي بهذه المهمة ضمن وظيفته.

وفي الوقت الذي تقبل فيه الإدارة بسلطة المدقق الداخلي في القيام بالتدقيق المالي لتحقيق هدف الحماية فإنها قد تعارض سلطة المدقق الداخلي في القيام بالتدقيق التشغيلي لتحقيق هدف البناء.

2-5 وظائف التدقيق الداخلي:

بالرجوع إلى المفهوم المعتمد من قبل مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي وفقاً للمعيار الدولي للتدقيق رقم (610) يمكن تقسيم مهام (وظائف) التدقيق الداخلي إلى (جمعة, 2005) :

الوظيفة الأولى: الفحص

ويعني مفهوم الفحص تدقيق الأحداث والوقائع الماضية للتحقق من الآتي:

1- دقة وتحيق الرقابة المحاسبية, ومدى إمكانية الإعتماد على البيانات المحاسبية.

2- إن أصول المنشأة قد تم المحاسبة عنها, وأنها محاطة بالحماية الكافية من السرقة والإهمال.

3- إختبار الرقابة الداخلية خاصة بما يتعلق بالفصل بين وظيفة الإحتفاظ و وظيفة التنفيذ و وظيفة المحاسبة.

4- تقييم الضبط الداخلي من حيث تقسيم الأعمال بما يحقق تسلسل تنفيذ العمليات, بحيث يدقق كل موظف عمليات الموظف الذي قبله, وبما لايؤدي إلى تكرار الأعمال.

الوظيفة الثانية: التقييم

تعد وظيفة التقييم إمتداد لتدقيق الاحداث المالية, لذا فإن مفهوم التقييم يتضمن التأكد من أن كل جزء من نشاط المنشأة موضع مراقبة.

ولذلك فإن تحقيق هذه الوظيفة يكون من خلال تأسيس برنامج للتدقيق الداخلي من خلال الخريطة التنظيمية وليس من خلال التقارير المالية, وبناءً على ذلك فإن المدقق الداخلي يعد في هذه الحالة ممثلاً للإدارة المالية, وذلك لأنه يقيم مدى تقارب أهداف الأنظمة الفرعية مع الأهداف التي وضعتها الإدارة العليا لها أو مدى تماشي النظام مع ما تتطلبه الإدارة.

2-6 مهام التدقيق الداخلي:

بالرغم من اختلاف نوع النشاط وطبيعة الشركة وحجمها إلا أن هناك مراحل رئيسية لابد من وجودها أثناء القيام بعملية التدقيق وتتمثل تلك العوامل فيما يلي (جمعة, 2011):

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

1- **التحقق:** ويهدف إلى التأكد من مدى سلامة وصحة العمليات المحاسبية من حيث الدقة المحاسبية المستندية وسلامة النواحي المحاسبية وإمكانية الإعتماد عليها في إتخاذ القرارات.

2- **التحليل:** هو الفحص الإنتقادي للسياسات الإدارية و إجراءات الرقابة الداخلية والحسابات والإجراءات المحاسبية والمستندات والسجلات والتقارير التي تقع داخل نطاق الفحص.

3- **الإلتزام:** يقصد به الإلتزام بالسياسات الإدارية المرسومة وأداء العمليات وفقاً للطرق والنظم والقرارات الإدارية حتى يحقق التقيد بما ورد في الهيكل التنظيمي.

4- **التقييم:** وهو التقرير الشخصي الواعي من مدى كفاءة وفعالية وإقتصاديات السياسات والإجراءات التي تشيد عليها الشركة.

5- **التقرير:** يوضح التقرير الذي يرفعه المدقق الداخلي إلى الإدارة المشكلات التي ظهرت عند تنفيذ الأعمال وأهميتها وطريقة معالجتها وما تم التوصل إليه من نتائج.

6- **الإجراءات التصميمية والمتابعة:** يقصد بها هي إجراءات تتخذ من أجل التخلص من أسباب عدم المطابقة أو أي موقف غير مرغوب فيه من أجل منع حدوثه مرة أخرى.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

2-7 مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

أُستخدم مصطلح إدارة الجودة الشاملة لأول مرة عام 1985 من قبل البحرية الأمريكية يصف فيه الطريق إلى تحسين الجودة بالأسلوب الياباني للإدارة, وهي طريقة لتحقيق نجاحات مستمرة وصغيرة ومتواصلة على المدى البعيد من خلال تحقيق رضا الزبون, حيث تعرف منظمة التقييس العالمية إدارة الجودة الشاملة بأنها عقيدة أو عرف متأصل وشامل في الاسلوب والقيادة والتشغيل لمنظمة ما, بهدف التحسين

المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح الأخرين (العزاوي, 2005).

هنالك العديد من التعريفات لإدارة الجودة الشاملة التي بمجملها شكلت إطاراً ومفهوماً متميزاً في الفكر الإداري الحديث ومنها:

عرف (Bank,2000), إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارة إبتكارية وطريقة جديدة للتفكير في إرضاء بل وإسعاد العميل عند إشباع إحتياجاته من سلع وخدمات, وتحقيق التحسين المستمر في كافة العمليات بالمنظمة, وتدعيم علاقة طيبة بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة " بأنها منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي إحتياجات وتوقعات ورضاء العملاء, وذلك من خلال الحرص على التحسن المستمر وتدريب العاملين والعمل الفريقي وإشراك العملاء في جميع مراحل العمل" (أبو النصر, 2008).

2-8 المبادىء الأساسية التي تقوم عليها الجودة الشاملة:

حدد (عبد الفتاح, 2012), المبادىء التي تقوم عليها الجودة الشاملة فيما يلي:

1) التركيز على العملاء: وهي يجب أن لاتقتصر على العملاء الخارجيين بالمنظمة بل أيضاً تشمل التركيز على العاملين داخل المنظمة.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

2) التركيز على العمليات والنتائج معاً: حيث تعتبر النتائج مؤشر لتحديد جودة العمليات ذاتها, وفي حالة ما إذا كانت النتائج تشير لعدم الجودة فيجب التفكير والعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي تعترض الخدمات.

3) شحن وتعبئة الخبرات للقوى العاملة: ترى الإدارة التقليدية أن الأفراد العاملين بها لهم عقول وأن الأجر هو هدفهم الأساسي, بينما إدارة الجودة الشاملة ترى حرص العاملين على توظيف معلوماتهم في تطوير العمل وزيادة الأرباح وتخفيض التكاليف.

4) الوقاية من الأخطاء قبل حدوثها: فمن خلال تركيزها على العمليات ذاتها يمكن الوقاية من حدوث الأخطاء قبل وقوعها.

5) اتخاذ القرارات بالإرتكاز على الحقائق: من خلال هذا المبدىء يجب أن تتبنى المؤسسة مفهوم التطوير والتحسين الذي يشترك فيه جميع العاملين بإختلاف مستوياتهم, بالإضافة إلى إشتراك المستفيدين من خدماتها من خلال التفهم الكامل للعمل ومشكلاته, الأمر الذي يتطلب الإعتماد على وجود جهاز كفؤ لنظم المعلومات بالمؤسسة.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

2-9 أهداف إدارة الجودة الشاملة وعناصرها:

حدد (Mandal,2005), أهداف إدارة الجودة الشاملة كما يلي:

1) التركيز على إحتياجات السوق, والعمل على ترجمة هذه الإحتياجات إلى مواصفة للتصميم قابلة للتنفيذ.

2) تحقيق أعلى أداء في كل المجالات.

3) وضع إجراءات بسيطة لأداء الجودة.

4) عمل مراجعة مستمرة للعمليات لإزالة الهدر أو الفاقد.

5) إبتكار مقاييس أداء.

6) إدراك المنافسة وتطوير إستراتيجية المنافسة.

7) وضع أسلوب تطوير مستمر بالا نهاية.

وأشار (حمود,2005), إلى أنه يمكن حصر أهداف إدارة الجودة الشاملة في ثلاثة أهداف رئيسية:

1) خفض التكاليف: فالجودة الشاملة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة وإعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

2) تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل: فكثير من الإجراءات التي توضع من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل تركز على الرقابة على الأهداف والتأكد من تحقيقها وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما يؤثر سلبياً على العميل, ولذلك فمن أهداف إدارة الجودة الشاملة الرئيسية تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل.

3) تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء, حيث إن عدم الإهتمام بالجودة يؤدي إلى زيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام و زيادة أعمال الرقابة وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات.

وبصفة عامة فإدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق الجودة في أربعة مكونات رئيسية,(أبو النصر,2008):

1) جودة الموارد البشرية (العاملين بالمنظمة).

2) جودة التكنولوجيا المستخدمة.

3) جودة البيئة الداخلية بالمنظمة.

4) جودة البيئة الخارجية للمنظمة.

© Arabic Digital Library-Jarmouk University

- **عناصر إدارة الجودة الشاملة:**

وتتضمن إدارة الجودة الشاملة ثلاثة عناصر أساسية هي (أبو النصر,2007):

1) تخطيط الجودة: وذلك عن طريق تحديد أهداف الجودة و التعرف على إحتياجات العملاء وتقدير إحتياجاتهم ومشاركة العاملين في حل المشكلات وإقتراح الحلول.

2) ضبط الجودة: وذلك بوضع المعايير والمقاييس وتقييم الأداء وحصر الإنحرافات وتدعيم أوجه التفوق.

3) تحسين الجودة: وذلك عن طريق تشجيع المبادرات والإبتكارات وإقتراح سبل التحسين و وضع أنظمة تضمن الإحتفاظ بالمكاسب والسعي نحو تحسين المستوى.

2-10علاقة إدرة الجودة الشاملة بمعايير الجودة الدولية:

يحدث أحياناً خلط من قبل البعض بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومقاييس الجودة الدولية (ISO) ويعتقد البعض أنها تسميات لشيء واحد, إن مصطلح الآيزو هو مشتق من الحروف الأولى لإسم المنظمة الدولية للتقييس (International Organization for Standardization), وهي منظمة دولية تهتم بإصدار وتعديل المواصفات وتوحيدها على المستوى الدولي والتي تعمل على تسهيل تبادل السلع والخدمات بين الدول من خلال إصدار مواصفات دولية موحدة والتي تضمن حق كلاً من المنتج والمستهلك ومحاولة تشجيع الصناعات وإعتماد المنافسة بينهما بما يساهم في تطوير السلع والخدمات (علوان,2005).

تم إصدار مواصفات الآيزو 9000 عام 1987 وهي تلك الوثائق التي تعنى بمتطلبات توكيد المنظمة الإدارية وقد تضمنت المواصفات الآتية (الحداد,2009):

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

أولاً: المواصفات التعاقدية:

الآيزو 9001: هي أنظمة جودة كأنموذج لتوكيد الجودة في الشركات التي تمارس الأنشطة الآتية:

- التصميم Design
- الإنتاج Production
- التركيب Installation
- الخدمات Servicing
- التطوير Development

وهي المواصفة التي تناسب تلك الشركات التي يكون نطاق عملها أكثر شمولاً, وتحتوي المواصفة على عشرين عنصراً.

الآيزو 9002: هي أنظمة جودة كأنموذج لتأكيد الجودة في الشركات التي تمارس الفعاليات الآتية:

- الإنتاج Production
- التركيب Installation
- الخدمات Servicing

وهذه المواصفة تناسب تلك الشركات التي لا تشمل أنشطتها على التصميم وتتخصص في التصنيع أو إنتاج المنتجات فقط وتحتوي على 18 عنصراً.

الآيزو 9003: وهي أنظمة جودة كأنموذج لتأكيد الجودة في الشركات التي تمارس الفعاليتين الآتيتين:

- الفحص النهائي Final Inspection
- الإختبارات Testing

وتخص تلك الشركات التي لا تحتاج إلى نظم جودة شاملة لأنها لا تعمل بالإنتاج أو تقديم الخدمة إنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

إن المواصفات 9001 و9002 و9003 تستخدم في حالات التعاقد لأغراض تأكيد الجودة خارجياً ويتعين التأكيد على أن مجموعة تلك المواصفات مكملة لمواصفات المنتج وليست بديلة أو مرادفة لها.

ثانياً: المواصفات الإرشادية:

الآيزو9004: وتحدد عناصر ومكونات نظام الجودة وتعد المرشد لتحديد كيفية إدارة الجودة وبذلك فهي مواصفة إرشادية على خلاف الآيزو9001 و9002 و9003 إذ تعد كل منها مواصفة تعاقدية.

الآيزو9000: هذه المواصفة تمثل المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من الآيزو9001 و9002 و9003.

يضاف إلى المواصفات الرئيسية السابقة المواصفة 8402 وتمثل معجماً بالمفردات والمصطلحات المتعلقة بالجودة علاوة على مجموعة من الوثائق المساعدة والفنية, مجموعة 10011 بأجزائها الثلاثة الخاصة بمتطلبات التدقيق إلى جانب مجموعات اخرى من الوثائق التي تعد أدلة إرشادية.

قد يبادر إلى الذهن إلى أن أنظمة إدارة الجودة الشاملة (ISO9000) وفلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM) وجهان لعملة واحدة لكن الحقيقة أن (ISO9000) لا تعني (TQM) للأسباب الآتية (الحداد,2009):

1- يعتمد (ISO9000) على المقاييس ويهمل العنصر البشري.

2- يحدد (ISO9000) الأنظمة, دون ذكر شيء عن كيفية التنفيذ.

3- لا يتطلب (ISO9000) أية ضمانات عن جودة المنتج النهائي.

4- تحول (ISO9000) مسؤولية ضمان الجودة على واضع المواصفة.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

وهنا قد يبرز السؤال: هل للآيزو تأثير على التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة؟ الجواب, نعم, يقود إعتماد الآيزو9000 إلى التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة وذلك للأسباب الآتية, (الحداد,2009):

1- تكمل (ISO9000) تركيز (TQM) على العنصر البشري.

2- يسهم استخدام (ISO9000) في تحديد متطلبات الجودة في الشركات التي تستخدمه.

3- يترجم (ISO9000) مفاهيم الجودة إلى أهداف ممكنة التحقيق.

4- يوفر (ISO9000) فرصة لخلق أنظمة الجودة وتحسينها.

5- يساعد (ISO9000) على نشر رسالة الجودة في عموم الشركة.

ويمكن بيان أهم الإختلافات بين إدارة الجودة الشاملة ومواصفات الجودة في الجدول الآتي (علوان, 2005):

جدول رقم (2-1)

الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والآيزو 9000

إدارة الجودة الشاملة	الآيزو 9000
إدارة للجودة من منظور شامل.	نظام للجودة يقوم على مواصفات موثقة.
تهتم بالتحسين المستمر.	المراجعة الدورية تهتم بالتحديث المستمر وفقاً للتحسنات التي أفرزها برنامج إدارة الجودة إن وجد
تهتم بالبعد الإنساني الإجتماعي وتؤلف بينه وبين النظام الفني (فلسفة مفاهيم أشمل).	تركز على طرق وإجراءات التشغيل أي على البعد الفني أساساً.
تشمل كافة القطاعات والإدارات والأقسام وفرق العمل.	يمكن تطبيقها على بعض القطاعات أوالإدارات أو الأقسام وليس بالضرورة على مستوى المنظمة ككل.
عملية التقييم ذاتية للبحث عن فرص التحسيين المحتملة.	تتم عملية تدقيق خارجية لمطابقة المواصفة.

المصدر: *Brown and Wiele (1996).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

2-11 فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التدقيق الداخلي:

في ظل عصر الإستراتيجيات التنافسية التي تهدف إلى تحقيق أعلى مستوى جودة في الإنتاج والخدمات لكسب الأسواق دفعت المتغيرات العديدة المعاصرة لبيئة النشاط الاقتصادي إدارة المنشآت على إختلاف جنسياتها وملكيتها ورأسمالها وأحجامها وأنشطتها إلى تحول إهتمامها من رقابة الجودة إلى الإهتمام بإدارة الجودة الشاملة بإعتبار أن الجودة الشاملة هي المصدر الرئيسي لتحقيق وضع تنافسي أفضل.

ونظرًا لكون كل تطور جوهري في بيئة العمل يواكبه تطور مماثل في التدقيق الداخلي حيث تتأثر مهنة التدقيق الداخلي بصفتها أحد العلوم الاجتماعية بالتغييرات الجوهرية التي تحدث في البيئة التي تعمل بها، فقد أثرت الجودة الشاملة على التدقيق الداخلي تأثيرًا حيويًا بإعتباره أحد الأنشطة الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة ومطلب أساسي لنظام الجودة الفعال (سليمان,2005).

إن استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة في التدقيق الداخلي يؤدي إلى زيادة الإهتمام نحو وضوح وإكتمال أوراق العمل، وتطوير وتحسين أداء الجودة، حيث إن أسلوب العمليات تساعد على تزويد المدققين الداخليين بتوقعات ومطالب الأداء الأساسية اللازمة للإدارة العليا, وهذا لا يعني أن يتخلى المدققون الداخليون كلياً وفوراً عن أساليب التدقيق التي تركز على النتائج، فالأساليب الحديثة المستخدمة في أداء مهام التدقيق الداخلي لا تأتي بالحلول الناجحة لجميع المشاكل التي تواجه إدارة التدقيق الداخلي، سواء كانت مشاكل حديثة نتجت عن التغيرات في الظروف الإقتصادية والبيئية أو التطورات التكنولوجية غير أن مدخل إدارة الجودة الشاملة يوفر فرصة الجمع بين الأساليب القديمة المعتمدة على النتائج والأساليب الحديثة المعتمدة على العمليات.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الأمر الذي يؤدي إلى تدعيم موضوعية التدقيق الداخلي وتوفير مرونة في المعايير والمقاييس, لذلك فإن مدخل إدارة الجودة الشاملة يؤكد على أهمية العمل الجماعي والمشاركة وتدريب المدققين وإعتماد برامج تنميتهم وتزويدهم بالتعليم المهني المستمر، كما أنه يسهم في هيكلة أعمال إدارة التدقيق الداخلي وتقييم أدائها بشكل موضوعي وإتباع أسلوب العملية في أداء تلك الأعمال (سيدي, 1999).

2-12 العلاقة بين فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفلسفة التدقيق الداخلي:

إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يفرض على وظيفة التدقيق الداخلي مهاماً جديدة بالإضافة إلى المهام التقليدية التي تؤديها الآن، حيث يقوم المدقق بفحص وتقييم النظم وتقديم الإستشارات والتوصيات والإقتراحات وبيان أوجه الضعف في الأنظمة التي تحتاج إلى التحسين أو الإلغاء ، كذلك بيان النواحي الإيجابية التي تحتاج إلى التحسين والتطوير بإستمرار، مع إشراك الإدارات المختلفة في أعمال التخطيط اللازمة لإنجاح هذه الأعمال، وإزالة الفكرة القائمة على أساس أن وظيفة التدقيق ما هي إلا وظيفة لتحقيق أغراض الإدارة بل إنها صممت لخدمة أهداف الشركة ككل وليست لخدمة الإدارة العليا فحسب، حيث تلعب وظائف التدقيق الداخلي دوراً رئيساً في عملية نشر وإدارة وتنفيذ مدخل إدارة الجودة الشاملة (سليمان, 2005).

هذا ومن الجدير بالذكر أيضاً أن هذا التطوير يفرض تحدياً على إدارة التدقيق من حيث ضرورة الوقوف على طبيعة الإختلافات أو التعارض بين مفهوم فلسفة إدارة الجودة والتدقيق الداخلي كي يتم التعرف عليها ومحاولة التغلب على العقبات التي تحول دون تطبيق أساليب التدقيق الداخلي وتطويرها لتتلائم مع فلسفة إدارة تلك الجودة كما يلي(سيدي, 1999):

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (2-2)

أوجه الاختلاف والتعارض بين الجودة الشاملة والتدقيق الداخلي

المجال	فلسفة إدارة الجودة الشاملة	فلسفة التدقيق الداخلي
1) المخاطر والتجديد	تهتم بالإختراعات والتجديدات المستمرة بهدف الإنجاز الأفضل.	البعد عن المخاطر والتجديدات أو تدنيتها.
2) الديناميكية	تشجع على التغيير المستمر كوسيلة للجودة وتحسينها.	يفترض المدقق الداخلي أن النظم وجدت لتبقى.
3) التركيز على	المخرجات, لذلك تعتبر الجودة هي الهدف الأساسي.	عناصر المدخلات (التكاليف) إعتقاداً بصعوبة قياس المخرجات
4) الإهتمام	بالأنشطة بغرض تحقيق أكبر قيمة مضافة.	بالإجراءات اللازمة والمحددة لأداء المهام.
5) البحث عن الفرص	محاولة البحث مستمرة بالإضافة إلى تشجيع الأفراد على إيجاد طرق تحسين النظم.	توفير الحلول للمشكلات القائمة.
6) الثقة	تدريب العمالة بغرض الثقة فيهم.	يحل الشك بين الإدارة والأفراد, لذلك فإن الأنظمة مصممة بطريقة خاطئة.
7) التركيز على المستقبل	تهتم بالتقديرات وتوصي بالتغيير.	التركيز على الأمور التاريخية كضبط الأرصدة المحاسبية.
8) المشاركة والتقدير	يشارك العاملون وينالون التقدير.	يملي المدقق الداخلي أوامره ويقدم التقرير للإدارة.
9) التفويض	تشجع العاملين على المشاركة في صنع القرارات وتحمل مسؤولية مهامهم.	يعد المدققون الداخليون التقارير عن فعالية نظم الرقابة الداخلية.
10) إعداد التقارير	المعلومات الملائمة والفنية تساعد على تحسين النظم وتقديم الخدمات إلى المستفيدين بشكل أفضل من خلال إعداد التقارير.	يقوم قسم التدقيق الداخلي بإعداد التقارير ورفعها إلى الإدارة العليا وبالتالي تظهر مشكلة تأخر إعداد التقارير وإنتهاء مفعولها.

المصدر: *Hawakes & Adams, (1994).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الثالث: الدراسات السابقة والفرضيات

3-1 المقدمة

3-2 الدراسات السابقة

3-3 التعقيب على الدراسات السابقة

3-4 ملخص الدراسات السابقة

3-5 فرضيات الدراسة

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الثالث

الدراسات السابقة والفرضيات

3-1 المقدمة:

يتناول هذا الفصل من الدراسة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة, وقد قام الباحث بتلخيص الدراسات السابقة من خلال الاطلاع على رسائل الماجستير والأبحاث العلمية المنشورة في المجلات وعلى شبكة الانترنت العربية منها والأجنبية, وقام الباحث بترتيب هذه الدراسات وفقاً للتسلسل الزمني من الاحدث إلى الأقدم, ويتناول أيضاً فرضيات الدراسة.

3-2 الدراسات السابقة:

3-2-1 الدراسات العربية:

دراسة الدعاس, (2010) بعنوان" إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي, ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي, وقد قام الباحث بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة من العاملين في المصارف الأردنية, وقد تم توزيع(50) استبانة لكل مصرف وبمجموع (250) استبانة, وقد شكل مجتمع الدراسة جميع العاملين في البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية الأردنية لعام 2006, والبالغ عددها (13) بنكاً, وقد تم اختيار خمسة بنوك لتكون عينة الدراسة, وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

© Arabic Digital Library- Yarmouk University

– اعتراف العاملين في المصارف التجارية الأردنية بأهمية كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي.

– وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحسن الأداء المالي في المصارف التجارية الأردنية

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين في المصارف التجارية لمستويات تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة تعود لعدد الدورات في مجال الجودة الشاملة ولصالح الحاصلين على أكثر من دورة واحدة في مجال الجودة الشاملة , في حين لم توجد مثل هذه الفروقات تعزى للمتغيرات الديمغرافية الأخرى.

دراسة المرعي, (2009) بعنوان" دور لجنة التدقيق في تحسين وظيفة التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأردنية: دراسة ميدانية".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور لجنة التدقيق في تحسين وظيفة التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأردنية, ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة, وزعت على (90) شخصاً في فئتين الأولى من المدققين الداخليين ومديري التدقيق الداخلي, والثانية من أعضاء لجان التدقيق في شركات التأمين الأردنية والبالغ عددها (28) شركة مدرجة في بورصة عمان في مركز إيداع الأوراق المالية, وأشارت الدراسة إلى النتائج التالية:

– أن للجنة التدقيق دوراً في تعزيز إستقلالية التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأردنية.

– وأن للجنة التدقيق دوراً في تحسين خطة عمل التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأردنية.

– عدم وجود أي فروق جوهرية بين آراء المدققين الداخليين وأعضاء لجنة التدقيق فيما يتعلق بدور لجان التدقيق في تحسين خطة عمل التدقيق الداخلي.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

– أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المدققين الداخليين وأعضاء لجنة التدقيق, فيما يتعلق بدور اللجنة في تعزيز إستقلالية التدقيق الداخلي ومراجعة أنشطة التدقيق الداخلي.

دراسة السعودي, (2008) بعنوان" أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التمييز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التمييز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن, ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير إستبانة وتوزيعها على عينة مكونة من(292) فرداً, حيث تكون مجتمع الدراسة من المديرين ومساعديهم ورؤساء الأقسام والعاملين والبالغ عددهم(1214), وقد إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي:

– إن مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة مرتفعة , وإن مستوى إدراك المبحوثين للتميز التنظيمي جاء مرتفعاً أيضاً.

– وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية في الأردن.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الإهتمام بإستراتيجية المنظمة من خلال الإستخدام الأمثل والفعال للموارد البشرية والتركيز على العميل, والتزام الإدارة العليا بتعزيز ثقافة الجودة لدى العاملين وتطوير مهاراتهم وتوفير رؤية إستراتيجية واضحة المعالم للمنظمة وأهدافها, لما لها من أثر في تحقيق التميز التنظيمي.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

دراسة القرعاوي, (2008) بعنوان" إدارة الجودة الشاملة في شركة كهرباء محافظة إربد: حالة دراسية".

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة كهرباء محافظة إربد كشركة خدمية ذات طابع إحتكاري وذلك من خلال البحث في الأبعاد الرئيسية لها من وجهة نظر العاملين بالشركة والموردين والمستهلكين.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال اعداد وتطوير استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات, إضافة اعتمدت على المنهج الشخصي التحليلي من خلال المقابلات مع عينات قصدية من الموظفين داخل الشركة.

تكون مجتمع الدراسة من ثلاث فئات وهي: موظفي الشركة كهرباء محافظة إربد, ومشتركي الشركة, وموردي الشركة, ونظراً لكثرة عدد المشتركين تم الاعتماد على عينة صغيرة لمعرفة النظرة العامة عن الشركة وذلك بتوزيع (150) استبانة أُسترجع منها (100) استبانة.

وقد تمثلت النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيمايلي:

1) إن درجة تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالشركة ومن وجهة نظر الفئة الأولى من الموظفين هي متوسطة بصورة عامة.

2) إن درجة تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالشركة ومن وجهة نظر الفئة الثانية من الموظفين هي متوسطة بصورة عامة.

3) إن مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستهلكين ومن وجهة نظر المستهلكين هي عالة نسبياً, إلا أن رضا المشتركين عن عدد مراكز القبض المتوفرة ومدى مناسبتها لأماكن سكناهم كانت متوسطة.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

4) إن مستوى جودة الخدمة المقدمة للموردين زمن وجهة نظر الموردين هي عالية, إلا انه يجب غعادة النظر في آلية حل المشاكل بين الشركة والمورد, إضافة إلى طريقة الدفع المعتمدة في الشركة.

دراسة الردايده, (2008), بعنوان " قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي الأردني".

هدفت هذه الدراسة الميدانية إلى قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية الأُردنية المساهمة العامة من خلال برنامج إدارة الجودة المطبقة فيها, والأدوات المستخدمة في إدارة الجودة, والمناخ التنظيمي السائد في الشركات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع المنظمات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة والمدرجة في بورصة عمان للاوراق المالية والبالغ عددها (68) منظمة, وإشتملت عينة الدراسة على (27) منظمة أي بنسبة (37.7%) من مجتمع الدراسة.

وقد إستهدف الباحث المدراء العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى لقياس مدى تطبيق برامج إدارة الجودة حيث تم إسترداد (75) إستبانة من مجموع الإستبانات الموزعة, والعاملين في الوحدات التنظيمية المختصة بالجودة والعاملين في مجال متابعة تنفيذ برامج الجودة وتدقيقها لقياس مدى فهم وتطبيق أدوات إدارة الجودة حيث تم إسترداد (36) إستبانة صالحة للتحليل, كما استهدف الباحث العاملين في جميع المستويات سواء التشغيلية أو الإدارية لقياس أبعاد المناخ التنظيمي حيث تم إسترداد (175) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

من واقع تحليل النتائج فقد تبين مايلي:

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

1) هناك تفاوت في مدى تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة والمدرجة في سوق عمان المالي من وجهة نظر العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى .

2) وبالنسبة لمدى فهم وتطبيق أدوات إدارة الجودة فقد بينت النتائج ان أكثر الأدوات فهماً وبدرجة عالية من قبل أفراد العينة المتمثلة بالعاملين في الوحدات التنظيمية المختصة بالجودة والعاملين في مجال متابعة تنفيذ برامج الجودة وتدقيقها.

3) وبينت نتائج الدراسة أن هناك توجهاً نحو الموافقة على توفر مناخ تنظيمي يميل إلى الإيجابية في المنظمات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة والمدرجة في بورصة عمان للاوراق المالية من وجهة نظر العينة المكونة من العاملين على جميع المستويات سواء التشغيلية او الإدارية.

دراسة حجازي, (2007) بعنوان"أثر تطبيق الجودة الشاملة على تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية: دراسة حالة الشركات الصناعية الحاصلة على الأيزو في قطاع غزة" .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثر المراجعة الداخلية كعلم ومهنة بالتغيرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الإقتصادي, وفي ظل الإتجاه المتزايد نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشركات كوسيلة للتكيف مع المتغيرات الحديثة, والتعرف على الوظائف والمهام المستحدثة للمراجعة الداخلية في ظل البيئة المعاصرة للجودة الشاملة, ومدى تأثير تطبيق الجوده الشامله في تطويرها وجودة أدائها وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي:

ما هو تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظيفة المراجعة الداخلية؟

ولتحقيق هدف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي, كما أستخدم أسلوب الحصر الشامل في توزيع الإستبانة التي تم إعدادها خصيصاً لهذا الغرض. وتكونت عينة الدراسة من فرَقْ المراجعة الداخلية

© Arabic Digital Library- Yarmouk University

في الشركات الصناعية الحاصلة على الآيزو والبالغ عددهم (70) مراجعاً, ولمعالجة البيانات التي حصل عليها الباحث إحصائياً تم إستخدام برنامج الرزم الإحصائية(SPSS), وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على وظائف ومهام المراجعة الداخلية كأداة لتحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات المراجعة الداخلية وتحقيق ميزة تنافسية للشركات وذلك من خلال المهام الجديدة الموكلة للمراجع الداخلي .

– كما أظهرت نتائج الدراسة الدور الجديد للمراجع الداخلي في فحص ومراقبة المخاطر المحيطة بالشركة سواء أكانت داخلية أو خارجية ذات التأثير على أداء الشركة بالإضافة إلى دوره الإستشاري في مجال مراقبة ومتابعة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.

– التأكيد على دور المراجع الداخلي في مراجعة نظم الجودة الشاملة كإحدى الوظائف الهامة في ظل بيئة الجودة الشاملة التي تتبناها الشركات.

دراسة سليمان, (2005) بعنوان" تطوير المراجعة الداخلية للوفاء بإحتياجات مراجعة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية – تحليل قياسي متعدد المتغيرات ".

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تطوير مقاييس جودة خدمات المراجعة الداخلية للوفاء بإحتياجات مراجعة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية, وكذلك بيان اهمية مهنة المراجعة الداخلية في بيئة النشاط الإقتصادي والتي تحتم إستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية لمواجهة تحديات هذه البيئة وإيضاح الإنعكاسات المحاسبية لهذا المفهوم على المهنة.

وقد تم إختيار (22) شركة صناعية كعينة عشوائية من مجموع الشركات العاملة بالصناعة المختارة(صناعة الدواء) وعددها(68) شركة, حيث إعتمدت هذه الدراسة على منهجية تحليل البيانات

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

متعددة المتغيرات, وأوضحت نتائج الدراسة صحة فرضياتها خصوصاً فيما يتعلق بأهمية المقاييس المقترحة لتقييم جودة خدمات المراجعة الداخلية حيث تتضمن (21) مقياساً على المستوى الكلي الذي يتوافر فيها مقدرة أعلى بدرجة جوهرية على تفسير التباين في مستوى جودة خدمات المراجعة الداخلية.

كما بينت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إرتباط جوهرية بين تطبيق المهام التقليدية وتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة وحصول الشركات على شهادة الجودة, الامر الذي يمكن منه القول بأن أهمية وظيفة المراجعة الداخلية تتزايد في تلك الشركات بالمقارنة بمثيلاتها.

دراسة خضر, (2002) بعنوان" تقييم دور المراجعة الداخلية في ظل الجودة الشاملة ".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور إدارة المراجعة الداخلية في ظل الجودة الشاملة ومناقشة مدى تطبيق إدرة المراجعة الداخلية لمتطلبات ومبادىء ومفاهيم الجودة الشاملة مع محاولة تحديد أهم متطلبات الجودة الشاملة الواجبة على إدرة المراجعة الداخلية والمراجع الداخلي وبذل العناية الكافية تجاه الوفاء بها.

وطبقت الدراسة على مجموعة من الشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية وهي (31) شركة واستخدمت أسلوبان للتحليل الإحصائي الأول هو عبارة عن مؤشر عام والأسلوب الثاني هو التحليل العاملي (Factor Analysis), ومن أهم ما توصلت إليها هذه الدراسة:

– تعتبر الجودة الشاملة أحد الإتجاهات الحديثة المطبقة في معظم الشركات ومن أهم مبادئها رضا العميل والتحسين والتطوير المستمر وتقليل التكلفة والعيوب لأقصى حد ممكن أستخدام الطرق والأساليب الإحصائية.

– إتفقت جميع مفردات مجتمع الدراسة على أن المراجعة الداخلية تتمتع بإستقلال كافٍ عن الإدارات الأخرى مثل الإدارة المالية, كما يتم إعداد تقرير المراجعة الداخلية وتقديمه للجهات المعنية طبقاً لمفاهيم الجودة الشاملة مع وجوب أن يتصف التقرير بالوضوح.

© Arabic Digital Library- Yarmouk University

دراسة, سيدي (1999) بعنوان" استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين كفاءة وفعالية إدارة المراجعة الداخلية."

هدفت الدراسة إلى بيان ما إذا كانت إدارة المراجعة الداخلية في الشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى كل متغير أو على مستوى إجمالي المتغيرات في أداء مهامها وما إذا كانت إدارة المراجعة الداخلية تستخدم مواردها البشرية والمادية أفضل استخدام طبقًا لما هو متوقع منها وبيان ما إذا كانت التحديات التي تواجه إدارة المراجعة الداخلية تتطلب استفادتها من مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين فعاليتها .حيث كان مجتمع الدراسة مكون من الشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية في جمهورية مصر العربية التابعة للقطاع الخاص وكان عدد الشركات التي أجري عليها البحث 106 شركة وإستخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية(SPSS) .

وكان من أهم نتائج الدراسة أن إدارة المراجعة الداخلية للشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مهامها وهي تؤدي إلى تحسين كفاءة وفعالية المراجعة الداخلية من حيث المتغيرات التالية وهي خدمة المستفيدين والتحسين المستمر لأساليب وإجراءات المراجعة الداخلية بالإضافة إلى قيام إدارة المراجعة الداخلية بمهام مراجعة نظم الجودة.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

3-2-2 الدراسات الأجنبية:

دراسة (Bin Haron, et al, 2012) بعنوان:

"**Total Quality Management and Its Relationship with the Internal Audit**".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالتدقيق الداخلي. كما هدفت إلى توضيح أساليب تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الماليزية فضلاً عن دور المدقق الداخلي في برامج إدارة الجودة الشاملة في بيئة تكنولوجيا المعلومات, وكان من أهم ما أوصت به الدراسة عقد برامج تدريبية للمدققين الداخليين في الشركات الماليزية بغرض تعميق المفاهيم والمبادئ التي أكدت عليها المعايير الدولية للتدقيق الداخلي, وضرورة تطبيق سياسات الحصول على شهادة جودة عالمية للشركات والمؤسسات والبنوك التجارية الوطنية والإسلامية وذلك لتعزيز التنافسية الداخلية والخارجية.

دراسة (Alic and Rusjan,2010) بعنوان:

"**Contribution of the ISO 9001 Internal Audit to Business Performance**".

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي كيفية مساهمة التدقيق الداخلي في تحسين أداء الاعمال, والهدف هو تطوير نموذج نظري لدمج نظم إدارة الجودة الشاملة والتدقيق الداخلي في نظام إداري أوضح و إستعراض أداء الشركة .

تم وضع إطار نظري لتقييم مساهمة التدقيق الداخلي لتحقيق أهداف العمل, إستناداً إلى العلاقة النظرية فقد تم اختبار فرضيتين تجريبتين يتعلقن بتأثير التدقيق الداخلي على أداء الاعمال من خلال دراسة حالة.

© Arabic Digital Library Yarmouk University

بينت النتائج التجريبية أن التدقيق الداخلي يساهم في تحقيق أهداف العمل وأنه له أثر إيجابي على أداء الاعمال, ولذلك فإن هذه الدراسة توضح أنه يمكن إستخدام نتائج عملية التدقيق الداخلي كأساس لإختيار التدابير ليس فقط لضمان مطابقة إدارة الجودة الشاملة ولكن أيضاً لضمان تحسين العمل.

دراسة (Smadi and Khawaldeh,2006) بعنوان:

"**The Adoption of Total Quality Management (TQM) in Dubai Manufacturing Firms**".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية بإمارة دبي من خلال إطار عملي يمكن الإداريين والصناعيين من تقييم تطبيقات ومبادرات إدارة الجودة الشاملة في شركاتهم, وتسليط الضوء على مجالات وفرص التحسين الممكنة وتحديد مستوى التدريب المطلوب.

وقد تم قياس درجة موثوقية ومصداقية الأداة بإستخدام بيانات تم جمعها من 126 شركة صناعية في إمارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الشركات الصناعية في إمارة دبي تتبنى عناصر إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة وأنه لا يختلف مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الشركات بشكل ملموس بإختلاف خصائصها من حيث سنة التأسيس وعدد العاملين ورأسمالها, وبينت الدراسة أن مستوى تطبيق الشركات لأبعاد إدارة الجودة الشاملة يختلف من بعد إلى آخر.

© Arabic Digital Library Yarmouk University

دراسة (Almadi,2005) بعنوان:

"**Impediments to the Adoption of Total Quality Management (TQM) in Jordanian ISO 9000 Series Certified Manufacturing Companies**".

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي يمكن أن تعيق عملية تطوير إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الأردنية, وكذلك تحديد أهم الدوافع الكامنة وراء السعي للحصول على شهادة الآيزو 9000 بالإضافة لتحديد الفوائد المترتبة على إمتلاك تلك الشهادة.

إعتمدت هذه الدراسة على استبانه وذلك للوصول إلى النتائج الرئيسية للدراسة. أشارت نتائج الدراسة أن هنالك العديد من العوائق في تبني إدارة الجودة الشاملة في الأردن ومن هذه العوائق: نقص الثقافة السائدة التنظيمية والمناخ والإفتقار إلى التدريب والتعليم وعوامل البنية التحتية.

دراسة (Biazzo,2005) بعنوان:

"**The New ISO 9001 and the Problem of Ceremonial Conformity: How have Audit Methods Evolved?**".

أشارت هذه الدراسة إلى أن الطبعة الجديدة لمعيار الآيزو 9001 يزيد من التداخل بين العناصر التي تميز أنظمة الجودة المعتمدة ومنطق إدارة الجودة الشاملة وبالتوازي مع تطور المفاهيم من القاعدة يجب ان يكون هناك تطور في اتجاه نموذج يسمى مراجعة أداء الإدارة وبالتالي زيادة قيمة الشهادات, تطور منطق التدقيق يأخذ على أهمية خاصة في سياق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم (المشاريع الصغيرة والمتوسطة) وبما أن هذه الشركات تميل إلى تنفيذ نظم الجودة رسمية فقط عندما تكون هناك ضغوط خارجية كبيرة للقيام بذلك، وعندما تفعل ذلك، فإن نهجها لتنفيذ معيار ايزو 9001 يميل إلى أن يكون الحد الأدنى.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

بينت هذه الدراسة نتائج دراسة ميدانية لعينة من 114 شركة من الشركات الصغيرة والمتوسطة في منطقة فينيتو في إيطاليا, حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن تطوير أداة لتقييم عملية تدقيق الحسابات صعبة وحرجة.

دراسة (Shamsuddin and Masjuki,2003) بعنوان:

"Survey and Case Investigations on Applicaion of Quality Management Tools and Techiniqes in SMIS".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الجودة في شركات القطاع الصناعي والمتوسطة والصغيرة في ماليزيا, حيث أجرى الباحثان مسح على عينة شملت (63) مديراً ومهندساً, وكذلك قاما بدراسة حالة Case لإحدى الشركات في قطاع صناعة الإلكترونيات, أستخدمت فيها عدة وسائل لجمع البيانات هي المقابلات الشخصية والإستبيان.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

1) 74% من العينة تمارس إجراءات تأكيد الجودة حيث أنها بعض المعايير الداخلية الخاصة بالشركة.

2) 48% من العينة تمارس مقارنة المرجعية Benchmarking.

3) 29% من العينة يلتزمون بممارسات إدارة الجودة الشاملة TQM.

4) 58% من العينة تمنح الموظفين نوع أو نوعين في التدريب المتعلق بإدارة الجودة وفي فترات زمنية مختلفة.

كما أظهرت دراسة الحالة لتلك الشركة أنه ما زال هناك تأخر في تطبيق الأدوات والأساليب الإدارية والإحصائية المتنوعة حيث لا تقوم الشركة بإستعمال الأدوات المتاحة لها بشكل تام وفعال.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

دراسة (Sun,2000) بعنوان:

"Total Quality Management, ISO 9000 Certification and Performance Improvement".

حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان فيما إذا كان برنامج إدارة الجودة الشاملة يساهم في تحسين أداء المنظمة, وفيما إذا كان برنامج شهادة الجودة الآيزو 9000 يساهم كذلك في تحسين أداء المنظمة وهل يؤثر الآيزو 9000 على عملية تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة.

إشتملت الدراسة على مديري الجودة في (900) شركة نرويجية صناعية وخدمية, وكانت نسبة الإستجابة 40%.

بينت نتائج الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء بين المنظمات التي تمتلك شهادة الآيزو 9000 والتي لا تمتلكها فيما يتعلق بتقليل المنتجات المعيبة, وكلف إعادة العمل, والكلفة التحذيرية, وشكاوي المستهلك, وهناك فروق قليلة في الوضع السوقي التنافسي, بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العاملين وحماية البيئة.

كما بينت الدراسة أن هناك إرتباط بين شهادة الآيزو 9000 مع بعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة مثل معلومات الجودة, تأكيد الجودة في المنتج, جودة العمليات, التعاون مع المستهلكين, ولا يوجد إرتباط مع الخطط الإستراتيجية للجودة, مشاركة العاملين, وتطوير الموارد البشرية.

3-3 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) فقد تبين مايلي:

1) أهمية الدور الذي يلعبه التدقيق الداخلي في تفعيل دور إدارة المنشأة في ظل الضغوط المتزايدة للبيئة التنافسية المعاصرة.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

2) هدفت أغلب الدراسات إلى بيان أهمية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة لما لها أهمية في تطوير أداء الشركات بشكل عام.

3) استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1) تم الإستفادة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الاستبانة واختيار منهجية الدراسة.

2) أفادت الدراسات السابقة في تطوير المعرفة والأفكار المتنوعة المرتبطة بالموضوع والتي أسهمت في بلورة مشكلة الدراسة الحالية لتكون مرتبطة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة كإحدى الموضوعات المتطورة التي فرضتها ظروف ومستجدات العصر, والتي إنعكست على مفاهيم العلاقة التبادلية بين إدارة الجودة الشاملة والتدقيق الداخلي.

أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة:

1) تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت التدقيق الداخلي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة ومدى التطور الذي لحق بالتدقيق الداخلي في قطاعات إقتصادية مختلفة كما في دراسة, (حجازي,2007) ودراسة, (سليمان,2005) ودراسة, (خضر,2002) ودراسة (سيدي,1999) و دراسة (Bin Haron et al,2012).

2) تتفق مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

3) استخدام أدوات الدراسة المتمثلة في الاستبانة.

© Arabic Digital Library- Yarmouk University

أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية في حدها الزمني والمكاني مع الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة وعلاقته بالتدقيق الداخلي من حيث مجتمع الدراسة الذي يتكون من الشركات الصناعية الأردنية الحاصلة على الآيزو 9001.

كما تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في محاولة للربط بين الجودة الشاملة والتدقيق الداخلي وبيان الدور الذي يلعبه المدقق الداخلي في ظل بيئة الجودة الشاملة.

كما تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت الجودة الشاملة فقط ولم تتطرق إلى علاقتها مع التدقيق الداخلي كما في دراسة, (الدعاس,2010) و(السعودي,2008) و(Amadi,2005) و(Smadi & Khawaldeh,2006).

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

يعتقد الباحث أن هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة وعلاقته بالتدقيق الداخلي في الأردن على حد علم الباحث وذلك بعد المراجعة والبحث في قواعد البيانات في جامعة اليرموك والجامعة الأردنية وجامعة آل البيت, وأنها سوف تقدم توصيات لتفعيل دور المدقق الداخلي في الشركات الصناعية.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

3-4 ملخص الدراسات السابقة:

جدول رقم (3-1)

رقم	الباحث والسنة	بلد الدراسة	عنوان الدراسة	أهداف الدراسة	مجتمع وأداة الدراسة	أهم النتائج
1	الدعاس, 2010	الاردن	**"إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية"**	تحديد أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي.	تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي, وقد قام الباحث بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة من العاملين في المصارف الأردنية.	اعتراف العاملين في المصارف التجارية الأردنية بأهمية كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي.
2	المرعي, 2009	الاردن	**" دور لجنة التدقيق في تحسين وظيفة التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأردنية: دراسة ميدانية".**	بيان دور لجنة التدقيق في تحسين وظيفة التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأردنية.	تم تصميم إستبانة وزعت على (90) شخصاً من فئتين الأولى المدققين الداخليين ومديري التدقيق الداخلي, الثانية أعضاء لجان التدقيق في شركات التأمين الأردنية.	أن للجنة التدقيق الداخلي دوراً في تعزيز إستقلالية التدقيق الداخلي ودوراً في تحسين خطة عمل التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأُردنية.
3	السعودي, 2008	الاردن	**" أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التمييز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن".**	التعرف على أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التمييز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن.	تم تصميم وتطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من(292) فرداً, وقد إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.	إن مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد إدارة الجودة الشاملة و التميز التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة و وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية في الأردن.
4	القرعاوي, 2008	الاردن	**" إدارة الجودة الشاملة في شركة كهرباء محافظة إربد: حالة دراسية".**	قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة كهرباء محافظة إربد كشركة خدمية ذات طابع إحتكاري.	المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد وتطوير إستبانة, إضافة إعتمدت على المنهج الشخصي التحليلي من خلال المقابلات مع عينات قصدية من موظفي الشركة.	إن درجة تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالشركة ومن وجهة نظر الفئة الثانية من الموظفين هي متوسطة بصورة عامة.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

أهم النتائج	مجتمع وأداة الدراسة	أهداف الدراسة	عنوان الدراسة	بلد الدراسة	الباحث والسنة	رقم
هناك تفاوت في مدى تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة والمدرجة في سوق عمان المالي من وجهة نظر العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى .	تكون مجتمع الدراسة من جميع المنظمات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة والمدرجة في سوق عمان المالي والبالغ عددها (68) منظمة, واشتملت عينة الدراسة على (27) منظمة أي بنسبة (37.7) من مجتمع الدراسة.	قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة من خلال برنامج إدارة الجودة المطبقة فيها والأدوات المستخدمة في الجودة, والمناخ التنظيمي السائد في الشركات الصناعية الأُردنية ذات المساهمة العامة.	**" قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي الأردني".**	**الاردن**	**الردايده, 2008**	**5**
تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على وظائف ومهام المراجعة الداخلية كأداة لتحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات المراجعة الداخلية وتحقيق ميزة تنافسية للشركات وذلك من خلال المهام الجديدة الموكلة للمراجع الداخلي .	تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي, كما أستخدم أسلوب الحصر الشامل في توزيع الإستبانة التي تم إعدادها خصيصاً لهذا الغرض. وتكونت عينة الدراسة من فرق المراجعة الداخلية في الشركات الصناعية الحاصلة على الآيزو والبالغ عددهم (70) مراجعاً.	التعرف على مدى تأثر المراجعة الداخلية كعلم ومهنة بالتغيرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الإقتصادي, وفي ظل الإتجاه المتزايد نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشركات كوسيلة للتكيف مع المتغيرات الحديثة.	**"أثر تطبيق الجودة الشاملة على تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية: دراسة حالة الشركات الصناعية الحاصلة على الأيزو في قطاع غزة" .**	**فلسطين**	**حجازي, 2007**	**6**
أن هناك علاقة إرتباط جوهرية بين تطبيق المهام التقليدية وتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة وحصول الشركات على شهادة الجودة, الامر الذي يمكن منه القول بأن أهمية وظيفة المراجعة الداخلية تتزايد في تلك الشركات بالمقارنة بمثيلاتها.	تم إختيار (22) شركة صناعية كعينة عشوائية من مجموع الشركات العاملة بالصناعة المختارة(صناعة الدواء) وعددها(68) شركة, حيث إعتمدت هذه الدراسة على منهجية تحليل البيانات متعددة المتغيرات.	بيان اهمية مهنة المراجعة الداخلية في بيئة النشاط الإقتصادي والتي تحتم إستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية لمواجهة تحديات هذه البيئة وإيضاح الإنعكاسات المحاسبية لهذا المفهوم على المهنة.	**" تطوير المراجعة الداخلية للوفاء بإحتياجات مراجعة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية – تحليل قياسي متعدد المتغيرات".**	**مصر**	**سليمان, 2005**	**7**

© Arabic Digital Library Yarmouk University

أهم النتائج	مجتمع وأداة الدراسة	أهداف الدراسة	عنوان الدراسة	بلد الدراسة	الباحث والسنة	رقم
تعتبر الجودة الشاملة أحد الإتجاهات الحديثة المطبقة في معظم الشركات ومن أهم مبادئها رضا العميل والتحسين والتطوير المستمر وتقليل التكلفة والعيوب لأقصى حد ممكن أستخدام الطرق والأساليب الإحصائية.	طبقت الدراسة على مجموعة من الشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية وهي (31) شركة وإستخدمت أسلوبان للتحليل الإحصائي الأول هو عبارة عن مؤشر عام والأسلوب الثاني هو التحليل العاملي.	تقييم دور إدارة المراجعة الداخلية في ظل الجودة الشاملة ومناقشة مدى تطبيق إدرة المراجعة الداخلية لمتطلبات ومبادىء ومفاهيم الجودة الشاملة مع محاولة تحديد أهم متطلبات الجودة الشاملة الواجبة على إدرة المراجعة الداخلية والمراجع الداخلي وبذل العناية تجاه الوفاء بها.	**" تقييم دور المراجعة الداخلية في ظل الجودة الشاملة ".**	**مصر**	**خضر، 2002**	**8**
إدارة المراجعة الداخلية للشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مهامه وهي تؤدي إلى تحسين كفاءة وفعالية المراجعة الداخلية.	حيث تكون مجتمع الدراسة من الشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية في جمهورية مصر العربية التابعة للقطاع الخاص وكان عدد الشركات التي أجري عليها البحث(106) شركة وإستخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).	بيان ما إذا كانت إدارة المراجعة الداخلية في الشركات الحاصلة على شهادة الجودة الدولية تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى كل متغير أو على مستوى إجمالي المتغيرات في أداء مهامها وما إذا كانت إدارة المراجعة الداخلية تستخدم مواردها البشرية والمادية أفضل استخدام طبقًا لما هو متوقع منها.	**"استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين كفاءة وفعالية إدارة المراجعة الداخلية."**	**مصر**	**سيدي، 1999**	**9**

© Arabic Digital Library Yarmouk University

رقم	الباحث والسنة	بلد الداراسة	عنوان الدراسة	أهداف الدراسة	مجتمع وأداة الدراسة	أهم النتائج
10	Bin Haron et al,2012	ماليزيا	""Total Quality Management and its Relationship with Internal Audit"".	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالتدقيق الداخلي, كما هدفت إلى توضيح أساليب تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الماليزية فضلاً عن دور المدقق الداخلي في برامج إدارة الجودة الشاملة في بيئة تكنولوجيا المعلومات.	الشركات والمؤسسات والبنوك التجارية الوطنية والإسلامية الماليزية.	عقد برامج تدريبية للمدققين الداخليين في الشركات الماليزية بغرض تعميق المفاهيم والمبادئ التي أكدت عليها المعايير الدولية للتدقيق الداخلي, وضرورة تطبيق سياسات الحصول على شهادة جودة عالمية للشركات والمؤسسات والبنوك التجارية الوطنية والإسلامية وذلك لتعزيز التنافسية الداخلية والخارجية.
11	Alic and Rusjan, 2010	سلوفينيا	Contribution of the ISO 9001 Internal Audit to Business Performance"."	تقصي كيفية مساهمة التدقيق الداخلي في تحسين أداء الاعمال, والهدف هو تطوير نموذج نظري لدمج نظم إدارة الجودة الشاملة والتدقيق الداخلي في نظام إداري أوضح و إستعراض أداء الشركة .	تم وضع إطار نظري لتقييم مساهمة التدقيق الداخلي لتحقيق أهداف العمل, إستناداً إلى العلاقة النظرية تم اختبار فرضيتين تجريبتين يتعلقن بتأثير التدقيق الداخلي على أداء الاعمال من خلال دراسة حالة.	بينت النتائج التجريبية أن التدقيق الداخلي يساهم في تحقيق أهداف العمل وأنه له أثر إيجابي على أداء الاعمال, ولذلك فإن هذه الدراسة توضح أنه يمكن إستخدام نتائج عملية التدقيق الداخلي كأساس لإختيار التدابير ليس فقط لضمان مطابقة إدارة الجودة الشاملة ولكن أيضاً لضمان تحسين العمل.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

رقم	الباحث والسنة	بلد الدراسة	عنوان الدراسة	أهداف الدراسة	مجتمع وأداة الدراسة	أهم النتائج
12	Smadi and Khawaldeh,2006	الامارات	"The Adoption of Total Quality Management (TQM) in Dubai Manufacturing Firms".	التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية بإمارة دبي.	وقد تم قياس درجة موثوقية ومصداقية الأداة بإستخدام بيانات تم جمعها من 126 شركة صناعية في إمارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.	إلى أن الشركات الصناعية في إمارة دبي تتبنى عناصر إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة وأنه لا يختلف مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الشركات بشكل ملموس بإختلاف خصائصها من حيث سنة التأسيس وعدد العاملين ورأسمالها.
13	Almadi,2005	الاردن	"Impediments to the Adoption of Total Quality Management (TQM) in Jordanian ISO 9000 Series Certified Manufacturing Companies".	تحديد العوامل التي يمكن أن تعيق عملية تطوير إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الأردنية, وكذلك تحديد أهم الدوافع الكامنة وراء السعي للحصول على شهادة الآيزو 9000 بالإضافة لتحديد الفوائد المترتبة على إمتلاك تلك الشهادة.	اعتمدت هذه الدراسة على استبانه وذلك للوصول إلى النتائج الرئيسية للدراسة.	أشارت نتائج الدراسة أن هنالك العديد من العوائق في تبني إدارة الجودة الشاملة في الأردن ومن هذه العوائق: نقص الثقافة السائدة التنظيمية والمناخ والإفتقار إلى التدريب والتعليم وعوامل البنية التحتية.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

رقم	الباحث والسنة	بلد الدراسة	عنوان الدراسة	أهداف الدراسة	مجتمع وأداة الدراسة	أهم النتائج
14	Biazzo,2005	ايطاليا	"The New ISO 9001 and the Problem of Ceremonial Conformity: How have Audit Methods Evolved?".	إلى أن الطبعة الجديدة لمعيار الآيزو 9001 يزيد من التداخل بين العناصر التي تميز أنظمة الجودة المعتمدة ومنطق إدارة الجودة الشاملة.	دراسة ميدانية لعينة من 114 شركة من الشركات الصغيرة والمتوسطة في منطقة فينيتو في إيطاليا.	إلى أن تطوير أداة لتقييم عملية تدقيق الحسابات صعبة وحرجة.
15	Shamsuddin and Masjuki,2003	ماليزيا	"Survey Case Investigations on Application of Quality Management Tools and Techniques in SMIS".	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الجودة في شركات القطاع الصناعي والمتوسطة والصغيرة في ماليزيا.	أجرى الباحثان مسح على عينة شملت (63) مديراً ومهندساً, وكذلك قاما بدراسة حالة Case لإحدى الشركات في قطاع صناعة الإلكترونيات, أستخدمت فيها عدة وسائل لجمع البيانات هي المقابلات الشخصية والاستبيان.	أنه ما زال هناك تأخر في تطبيق الأدوات والأساليب الإدارية والإحصائية المتنوعة حيث لا تقوم الشركة بإستعمال الأدوات المتاحة لها بشكل تام وفعال.
16	Sun,2000	النرويج	" Total Quality Management, ISO 9000 Certification and Performance Improvement".	بيان فيما إذا كان برنامج إدارة الجودة الشاملة يساهم في تحسين أداء المنظمة, وفيما إذا كان برنامج شهادة الجودة الآيزو 9000 يساهم كذلك في تحسين أداء المنظمة وهل يؤثر الآيزو 9000 على عملية تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة.	اشتملت الدراسة على مديري الجودة في (900) شركة نرويجية صناعية وخدمية, وكانت نسبة الإستجابة 40%.	بينت نتائج الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء بين المنظمات التي تمتلك شهادة الآيزو 9000 والتي لا تمتلكها فيما يتعلق بتقليل النتجات المعيبة, وكلف إعادة العمل, والكلفة التحذيرية, وشكاوي المستهلك, وهناك فروق قليلة في الوضع السوقي التنافسي.

***المصدر: قام الباحث باعداد هذا الجدول حيث انه يمثل تلخيص للدراسات السابقة.**

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

3-5 فرضيات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى :

- لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي , وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية فرضيتان فرعيتان كالآتي:

1. لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين استقلالية قسم التدقيق الداخلي .
2. لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير أداء المدقق الداخلي.

الفرضية الرئيسة الثانية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (العمر, والمؤهل العلمي, والتخصص, وعدد سنوات الخبرة, والشهادات المهنية والمستوى الوظيفي) ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الست التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (العمر).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (المؤهل العلمي).

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (التخصص).

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (عدد سنوات الخبرة).

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (الشهادات المهنية).

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (المستوى الوظيفي).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الرابع: منهجية الدراسة

4-1 المقدمة

4-2 أسلوب الدراسة

4-3 طبيعة الدراسة

4-4 مجتمع الدراسة وعينتها

4-5 أداة الدراسة

4-6 متغيرات الدراسة

4-7 الأساليب الإحصائية المستخدمة

4-8 اختبار الصدق الظاهري للاستبانة

4-9 خصائص عينة الدراسة

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

4-1 المقدمة:

يتناول هذا الفصل من الدراسة أسلوب الدراسة, وطبيعة الدراسة, ومجتمع وعينة الدراسة, وأسلوب جمع البيانات ومصادرها, بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات, وخصائص عينة الدراسة, واختبار الصدق الظاهري للاستبانة.

4-2 أسلوب الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويقوم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً, ثم يعمد إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى إستنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه(عليان, 2008), وذلك بالإعتماد على مصدرين لجمع البيانات:

- **المصادر الثانوية:** وذلك بالاطلاع والمسح المكتبي للدراسات والأبحاث السابقة من المراجع والمصادر المختلفة من كتب ورسائل جامعية ومقالات ودوريات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على التدقيق الداخلي وذلك لتغطية الجانب النظري للدراسة.

- **المصادر الأولية:** وذلك بإجراء دراسة ميدانية من خلال تطوير استبانة وزعت على جميع مدققي الحسابات الداخليين العاملين في الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على شهادة الآيزو 9001.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

4-3 طبيعة الدراسة:

يمكن تصنيف هذه الدراسة على أنها دراسة ميدانية لأنها استندت في جمع البيانات الأولية على إستبانة تم تطويرها وتوزيعها على جميع مدققي الحسابات الداخليين العاملين في الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة الآيزو 9001 لتحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي.

4-4 مجتمع الدراسة وعينتها:

- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مدققي الحسابات الداخليين العاملين في الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على الآيزو 9001 والبالغ عددها (85) شركة, حسب أخر إحصائية لمؤسسة المواصفات والمقاييس الأُردنية لعام 2009 (www.jism.gov.jo).

- عينة الدراسة:

تم اختيار المجتمع كعينة للدراسة, حيث تم توزيع 107 استبانات على 62 شركة تم الوصول إليها, وأما باقي الشركات فلم يستطع الباحث الوصول إليها لبعدها الجغرافي, وقد تراوح عدد مدققي الحسابات الداخليين العاملين في هذه الشركات من 1 إلى 3 مدققين داخليين.

4-5 أداة الدراسة:

اعتدمت الدراسة على استبانة وزعت على المدققين الداخليين العاملين في الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على الآيزو 9001, حيث قام الباحث بتطوير هذه الاستبانة بالاستعانة بعدد من الاستبانات

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

التي وردت في الدراسات السابقة مثل دراسة(الحجازي, 2007) و (خضر, 2002) مع بعض الإضافات التي أضافها الباحث بما يتلائم مع أهداف وبيئة الدراسة, حيث تم تقسيم الاستبانة إلى الأجزاء التالية:

- **الجزء الأول:** يحتوي على أسئلة خاصة بالمعلومات العامة عن المستجيب تشتمل على ستة أسئلة تتعلق بمايلي: العمر, والمؤهل العلمي, والتخصص العلمي, وعدد سنوات الخبرة, والشهادات المهنية المتخصصة, والمستوى الوظيفي.

- **الجزء الثاني:** حيث تم تقسيم الجزء الثاني من أداة الدراسة إلى مجالين كالآتي:

المجال الأول: التدقيق الداخلي, وتمثل بمستويي التدقيق الداخلي (استقلالية قسم التدقيق الداخلي, وتطوير أداء المدقق الداخلي), حيث تكون كل مستوى من عشر فقرات وأُعطيت لكل فقرة خمس درجات وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي, أي من (5−1) على التوالي حسب مدى موافقة المستجيب عن كل فقرة, حيث يعني الرقم (5) موافق بشدة, والرقم (4) موافق, والرقم (3) موافق بدرجة متوسطة, والرقم (2) غير موافق, والرقم (1) غير موافق بشدة, على التوالي.

المجال الثاني: إدارة الجودة الشاملة (ضبط الجودة), وتكون هذا المجال من عشرين فقرة تتعلق بطبيعة علاقة إدارة الجودة الشاملة مع التدقيق الداخلي, وأُعطيت لكل فقرة خمس درجات وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي, أي من (5−1) على التوالي حسب مدى موافقة المستجيب عن كل فقرة, حيث يعني الرقم (5) موافق بشدة, والرقم (4) موافق, والرقم (3) موافق بدرجة متوسطة, والرقم (2) غير موافق, والرقم (1) غير موافق بشدة, على التوالي.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

4-6 متغيرات الدراسة:

- المتغيرات المستقلة:

العوامل الديمغرافية التالية:

العمر, المؤهل العلمي, التخصص, عدد سنوات الخبرة, الشهادات المهنية, المستوى الوظيفي.

- المتغيرات التابعة:

1. التدقيق الداخلي وله مستويان:

أ. استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

ب. تطوير أداء المدقق الداخلي.

حيث تم قياس هذين المستويين من مجموعة من الفقرات في الجزء الأول من الاستبانة, حيث تكون كل مستوى من عشر فقرات وأُعطيت لكل فقرة خمس درجات وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي.

2. إدارة الجودة الشاملة (ضبط الجودة), تم قياس هذا المتغير في الجزء الثاني من الاستبانة, حيث تكون من عشرين فقرة وأُعطيت لكل فقرة خمس درجات وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي.

4-7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث في عملية التحليل الإحصائي برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) للتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة, وأُعتمد مستوى الدلالة (0.05) الذي يقابله مستوى الثقة (0.95) لتفسير نتائج الاختبارات التي أجراها الباحث.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

1. اختبار المصداقية- كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha reliability test) :

يستخدم هذا الإختبار لقياس درجة المصداقية في إجابات المبحوثين على فقرات أداة الدراسة (الاستبانة), إذ يعتمد على قياس مدى الثبات الداخلي ودرجة الاعتمادية لفقرات الاستبانة.

2. التحليل الإحصائي الوصفي (Descriptive Statistic):

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتعلقة بمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت, ومن هذه الأساليب المستخدمة:

- **الوسط الحسابي (Arithmetic Mean):**

تم استخدام الوسط الحسابي لإجابات مفردات عينة الدراسة على استبانة الدراسة لاختبار فرضيات الدراسة, حيث تم الاعتماد على متوسط إفتراضي وهو الدرجة (3) من مقياس (ليكرت الخماسي) والتي تعادل ما نسبته (0.60), حيث تقارن الأوساط الحسابية لكل متغير مع هذا الوسط الفرضي من أجل قبول أو رفض الفرضية, وقد تم الحصول على قيمة هذا الوسط الفرضي من خلال إيجاد الوسط الحسابي لأوزان مقياس ليكرت الخماسي.

- **الإنحراف المعياري (Standard Deviation):**

أُستخدم الإنحراف المعياري لقياس وبيان مدى تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي, وكلما قل الإنحراف المعياري كان ذلك أفضل, حيث يشير الإنحراف المعياري القليل إلى أن تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي قليل.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

• **التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages):**

أُستخدمت التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.

3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):

يستخدم هذا المعامل لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين كميين.

4. اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent-Samples T- test):

وهو اختبار لفحص فرضية متعلقة بمساواة متوسط متغير ما لعينتين مستقلتين.

5. تحليل التباين الأُحادي (One Way ANOVA Test):

هو طريقة لإختبار معنوية الفرق بين المتوسطات لعدة عينات بمقارنة واحدة, ويعرف أيضاً بطريقة تؤدي لتقسيم الإختلافات الكلية لمجموعة من المشاهدات التجريبية لعدة أجزاء للتعرف على مصدر الإختلافات بينها ولذا فالهدف هنا فحص تباين المجتمع لمعرفة مدى تساوي متوسطات المجتمع.

6. اختبار شفيه (Scheffe' Test):

يستخدم لإجراء مقارنات زوجية أو ثنائية (Pairwise Comparisons), وإجراء مقارنات مجمعة (Compound Comparisons), بالإضافة إلى ذلك يستخدم هذا الاختبار في حالة العينات المتساوية والعينات غير المتساوية, (المنيزل, 2000).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

4-8 اختبار الصدق الظاهري للاستبانة:

1. في هذه المرحلة قام الباحث بإجراء اختبار للاستبانة, حيث قام بتوزيع (10) عشرة نسخ من الاستبانة قبل صياغتها على أساتذة محكمين في الجامعات الحكومية والخاصة الأُردنية التالية:

جامعة اليرموك, الجامعة الأُردنية, وجامعة إربد الأهلية, والجامعة العربية المفتوحة, ومن ثم قام الباحث باستعادة الاستبانات, حيث تمت دراسة الملاحظات المقدمة من الأساتذة المحكمين والتي أُغذت بعين الإعتبار عند إخراج الاستبانة بصورتها النهائية, (انظر الملحق رقم(2)).

2. تم استخدام معامل المصداقية (كرونباخ ألفا) لقياس درجة مصداقية الاجابات على فقرات الاستبانة, حيث يعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لفقرات الاستبانة لمقدرته على إعطاء نتائج متوافقة لردود المبحوثين تجاه فقرات الاستبانة, وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0-1), وتكون مقبولة إحصائياً إذا زادت عن (0.60) عندها تكون مصداقية الأداة جيدة ويمكن للباحث تعميم النتائج (عليان, 2008), حيث بلغت نتائج اختبار ألفا لفقرات متغيرات الدراسة كالآتي:

جدول رقم(4-1)

نتائج اختبار درجة المصداقية كرونباخ ألفا

المجالات	عدد الفقرات	معامل الاتساق الداخلي
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	10	.83
تطوير أداء المدقق الداخلي	10	.86
التدقيق الداخلي	20	.88
إدارة الجودة الشاملة	20	.92
الأداة ككل	40	.94

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

يتضح من الجدول رقم (4-1) أن قيمة ألفا للاستجابات على فقرات الاستبانة كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو (.60), وهذا مؤشر واضح يدل على وجود إتساق قوي ومتين وبالتالي يمكن الاعتماد على مصداقية أداة القياس وتعمم نتائج هذه الدراسة على مجتمع الدراسة على حد علم الباحث.

4-9 خصائص عينة الدراسة:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية للكشف عن خصائص عينة الدراسة, كما هو مبين في الجداول التالية:

1. العمر:

جدول رقم (4-2)
توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
اقل من 25 سنة	13	12.1
25-34 سنة	39	36.4
من 35-40 سنة	35	32.7
أكثر من 40 سنة	20	18.8
المجموع	**107**	**100**

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

يتضح لنا من الجدول السابق أن أعمار أفراد العينة اختلفت من فئة إلى أخرى, حيث كان ما نسبته (36.4%) منهم من ضمن الفئة (25-34 سنة), و (32.7%) منهم من ضمن الفئة (من 35-40 سنة), وما نسبته (18.8%) ضمن الفئة (أكثر من 40 سنة) وما نسبته (12.1%) ضمن الفئة (اقل من 25 سنة), ويعزو الباحث أن معظم أفراد العينة هم من ضمن الفئة (25-34 سنة) لأنهم من فئة الشباب الذين لديهم الحافز للتعلم والتطور.

2. المؤهل العلمي:

جدول رقم(4-3)

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	87	81.3
ماجستير	20	18.7
المجموع	**107**	**100**

يتضح لنا من الجدول السابق أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من حملة الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس),حيث بلغ عددهم (87) فرداً و بلغت نسبتهم (81.3%), ومن هنا نستطيع القول أن معظم أفراد العينة هم من المدققين المؤهلين علمياً مما يؤثر ايجابياً على إجاباتهم على فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية.

3. التخصص العلمي:

جدول رقم (4-4)

توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة
محاسبة	97	90.7
إدارة أعمال	10	9.3
المجموع	**107**	**100**

يتضح لنا من الجدول السابق أن معظم أفراد العينة كانوا من ضمن تخصص المحاسبة حيث بلغ عددهم (97) فرداً, شكلوا ما نسبته (97.9%), ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى ملائمة تخصص المحاسبة لطبيعة عمل المدققين الداخليين.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

4. عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (4-5)

توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 3 سنوات	11	10.3
من 4-6 سنوات	36	33.6
من 7-10 سنوات	38	35.5
اكثر من 10 سنوات	22	20.6
المجموع	**107**	**100**

يتبين لنا من الجدول السابق أن خبرات أفراد عينة الدراسة في التدقيق الداخلي تراوحت بين المنخفضة والمتوسطة والمرتفعة, حيث كان ما نسبته (35.5%) منهم من ضمن الفئة (من 7-10 سنوات), و (33.6%) منهم من ضمن الفئة (من 4-6 سنوات), وما نسبته (20.6%) ضمن الفئة (اكثر من 10 سنوات) وما نسبته (10.3%) ضمن الفئة (اقل من 3 سنوات).

5. الشهادات المهنية:

جدول رقم (4-6)

توزيع أفراد العينة حسب الشهادات المهنية

الشهادات المهنية	التكرار	النسبة
JCPA	21	19.6
CMA	8	7.5
CIA	12	11.2
لا يوجد	60	56.1
أُخرى	6	5.6
المجموع	**107**	**100**

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

يتضح لنا من الجدول السابق أن معظم أفراد عينة الدراسة لم يكن لديهم شهادات مهنية ضمن تخصصات محاسبية أو تدقيق محاسبي, حيث بلغ عددهم (60) فرداً, وشكلوا ما نسبته (56.1%).

6. المستوى الوظيفي:

جدول رقم (4-7)

توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
رئيس وحدة التدقيق الداخلي	10	9.3
رئيس قسم التدقيق الداخلي	37	34.6
مدقق داخلي	49	45.8
مساعد مدقق داخلي	11	10.3
المجموع	**107**	**100**

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من المدققين الداخليين حيث بلغ عددهم (49) فرداً, أي ما نسبته (45.8%), يليهم من رؤساء أقسام التدقيق الداخلي وعددهم (37), أي ما نسبته (34.6%), وفي المرتبة ما قبل الأخيرة مساعدو المدقق الداخلي وعددهم (11), أي ما نسبته (10.3%), وفي المرتبة الأخيرة رؤساء وحد التدقيق الداخلي وعددهم (10), أي ما نسبته(9.3%).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

5-1 المقدمة

5-2 تحليل البيانات

5-3 اختبار الفرضيات

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

5-1 المقدمة:

يتناول هذا الفصل من الدراسة تحليل البيانات التي توصلت إليها الدراسة من خلال الجزء الثاني من الاستبانة الذي يتناول مجالين, المجال الأول يتمثل بمستويي التدقيق الداخلي, والمجال الثاني يتمثل بإدارة الجودة الشاملة (ضبط الجودة), كما يتضمن هذا الفصل اختبار فرضيات الدراسة.

5-2 تحليل البيانات:

تم تطوير أداة الدراسة للتعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على الآيزو 9001 ضمن مجالين, وقد أُستخدم مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على فقرات المجالين وذلك حسب الدرجات التالية:

1= غير موافق بشدة   4= موافق   3= موافق بدرجة متوسطة

2= غير موافق   5= موافق بشدة

وتم استخدام متوسطات استجابات أفراد العينة على النحو التالي:

(1- أقل من 2.33) بدرجة ضعيفة.

(2.33- أقل من 3.66) بدرجة متوسطة.

(3.66- 5) بدرجة عالية.

يرى الباحث أن أهمية الفقرة تكون سلبية إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة (أقل من 2.33) والاتجاه متوسط إذا كان بين (2.33- أقل من 3.66), والاتجاه إيجابي إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة (أكبر من 3.66).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

بعد إدراج البيانات التي تم الحصول عليها من خلال إجابات أفراد العينة على استبانة الدراسة تمت مناقشة مجالات استبانة الدراسة كما يلي:

أولاً: مجال التدقيق الداخلي:

1. المستوى الأول (استقلالية قسم التدقيق الداخلي): تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستقلالية قسم التدقيق الداخلي، والجدول رقم (5−1) يوضح ذلك.

جدول رقم (5−1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استقلالية قسم التدقيق الداخلي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	10	يتم توجيه تقرير التدقيق الداخلي إلى مجلس إدارة الشركة.	4.58	.533
2	4	يوجد صلاحيات كافية لقسم التدقيق الداخلي لتدقيق وفحص السجلات.	4.45	.536
3	1	يتمتع قسم التدقيق الداخلي بإستقلال كافٍ داخل الهيكل التنظيمي في الشركة.	4.43	.534
4	5	يوجد صلاحيات كافية لقسم التدقيق الداخلي لتدقيق وفحص الممتلكات.	4.41	.531
5	2	لا توجد معوقات تحد من استقلالية التدقيق الداخلي.	4.39	.528
6	8	توفر الشركة الأدوات اللازمة للقائمين بعملية التدقيق الداخلي.	4.23	.653
7	7	ينعكس عمل التدقيق الداخلي بالفائدة على تطوير أداء العمليات.	4.22	.718
8	3	يُعتمد برنامج التدقيق الداخلي من قبل مجلس إدارة الشركة قبل البدء بتطبيقه.	4.17	.693
9	6	يوجد وصف وظيفي لموظفي قسم التدقيق الداخلي داخل الهيكل التنظيمي للشركة.	4.07	.797
10	9	يتم تعيين وتكليف المدققين الداخليين من قبل مجلس الإدارة ولجنة التدقيق.	4.04	.931
		استقلالية قسم التدقيق الداخلي	**4.30**	**.418**

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

يبين الجدول رقم (5-1) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (4.04- 4.58)، حيث جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على "يتم توجيه تقرير التدقيق الداخلي إلى مجلس إدارة الشركة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.58)، يعزو الباحث تلك النتيجة إلى أهمية إدارة الشركة بالنسبة لقسم التدقيق الداخلي في الشركة, حيث تسعى الإدارة إلى دعم قسم التدقيق الداخلي بكافة خططها وتوفر لها الإمكانيات والتسهيلات حتى يؤدي قسم التدقيق الداخلي عمله على أكمل وجه, بينما جاءت الفقرة رقم (9) ونصها "يتم تعيين وتكليف المدققين الداخليين من قبل مجلس الإدارة ولجنة التدقيق" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (4.04). وبلغ المتوسط الحسابي لاستقلالية قسم التدقيق الداخلي ككل (4.30) وهذا يشير إلى أن فقرات مستوى استقلالية قسم التدقيق الداخلي مهمة كون متوسطها الحسابي أكبر من (3.66).

2. المستوى الثاني (تطوير أداء المدقق الداخلي): تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتطوير اداء المدقق الداخلي، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول رقم (5-2)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات تطوير أداء المدقق الداخلي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	1	توجد خطط إستراتيجية لدى الشركة لتدريب المدققين الداخليين.	4.04	.643
2	2	تنفذ الشركة ورش عمل ودورات تدريبية لتدريب المدققين الداخليين.	4.02	.629
3	3	يلبي التدريب إحتياجات المدقق الداخلي العملية.	3.99	.666
4	5	يوجد تنويع في عمليات تدريب المدقق الداخلي بما يتناسب مع المهام التي يقوم بها.	3.93	.704
4	6	تشجع الشركة المدققين الداخليين لحضور ندوات ومؤتمرات علمية ومهنية في مجال الإختصاص.	3.93	.696
6	4	تكفي ساعات التدريب لتطوير أداء المدقق الداخلي.	3.88	.683

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
7	8	تساعد الشركة المدقق الداخلي للحصول على شهادات مهنية.	3.76	1.063
8	9	يتم تدريب المدقق الداخلي على القيام بعمله وفقاً لمعايير متطلبات الجودة الشاملة.	3.58	.836
9	10	يتلقى المدقق الداخلي تدريباً كافياً على إستخدام الأساليب الإحصائية اللازمة لتدقيق أعمال الجودة الشاملة.	3.54	.883
10	7	تحفز الشركة المدقق الداخلي للحصول على شهادات علمية عليا.	2.34	.990
		تطوير أداء المدقق الداخلي	**3.70**	**.529**

يبين الجدول رقم (5-2) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (2.34- 4.04)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "توجد خطط إستراتيجية لدى الشركة لتدريب المدققين الداخليين" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.04)، ويعزو الباحث النتيجة إلى إهتمام الشركات الصناعية الأُردنية على تأهيل وتنمية المدققين الداخليين للوفاء بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم في ظل الجودة الشاملة, وهذا يتفق مع دراسة (حجازي, 2007).

بينما جاءت الفقرة رقم (7) ونصها "تحفز الشركة المدقق الداخلي للحصول على شهادات علمية عليا" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.34), يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه ليس بالضرورة إذا كان المدقق الداخلي يمتلك شهادات عليا سوف يزيد ويطور من أدائه كمدقق داخلي بل خبرته في مجال التدقيق ومدى إستفادته من الدورات التدريبية هي التي من الممكن أن تساعده على تطوير أدائه كمدقق داخلي, وبلغ المتوسط الحسابي لتطوير أداء المدقق الداخلي ككل (3.70) وهذا يشير إلى أن فقرات مستوى تطوير أداء المدقق الداخلي مهمة كون متوسطها الحسابي أكبر من(3.66).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

ثانياً: مجال إدارة الجودة الشاملة (ضبط الجودة):

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإدارة الجودة الشاملة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول رقم (5-3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إدارة الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	5	يضم فريق التدقيق الداخلي عند تدقيقه للجودة بصورة أساسية مدققين داخليين ذوي تخصصات محاسبية.	4.02	.598
1	12	يطّلع قسم التدقيق الداخلي على أوراق وإجراءات عمل قسم ضبط الجودة.	4.02	.713
1	13	يطّلع قسم التدقيق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	4.02	.713
4	20	هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من قسم التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.	3.85	.787
5	7	يتم تكوين فرق عمل لتحسين أعمال التدقيق الداخلي.	3.83	.606
6	4	يتوافر لدى المدقق الداخلي معرفة كافية بالمعايير الفنية العالمية الآيزو.	3.82	.596
7	1	يوجد دليل جودة بقسم التدقيق الداخلي يتضمن السياسات والإجراءات الواجب إتباعها.	3.81	.754
7	3	يلم المدقق الداخلي بمفاهيم الجودة الشاملة.	3.81	.646
9	14	يطّلع قسم ضبط الجودة على أوراق وإجراءات عمل قسم التدقيق الداخلي.	3.79	.762
9	15	يطّلع قسم ضبط الجودة على التقارير التي يقدمها قسم التدقيق الداخلي.	3.79	.762
11	17	هناك إزدواجية في مهام التدقيق التي يقوم بها كل من قسم التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.	3.78	.769
12	6	يقوم المدقق الداخلي بتحديد فرص التحسين والتطوير.	3.76	.580
12	8	يتولى المدقق الداخلي مهمة تقويم أنشطة الجودة الشاملة.	3.76	.775
14	9	يعتمد المدقق الداخلي أثناء عملية فحص وتقويم أنشطة الجودة على الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بتطبيق الجودة الشاملة.	3.74	.757

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
.810	3.72	تقوم إدارة التدقيق الداخلي بالشركة بدور رئيسي للتأكد من تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالشركة.	2	15
.737	3.72	هناك قنوات إتصال مستمرة بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة فيما يتعلق بمهام كل منهما.	11	15
.730	3.64	يقوم قسم التدقيق الداخلي بالشركة بالتعاون مع قسم ضبط الجودة بتقييم أداء أعمال الشركة حسب متطلبات شهادة الآيزو 9001 .	10	17
.827	3.64	يتم عقد إجتماعات دورية بين قسم التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة لمناقشة المواضيع المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة وشهادة الآيزو 9001 .	16	17
.768	3.55	يشترك قسم التدقيق الداخلي مع قسم ضبط الجودة في الدورات التدريبية المتعلقة بشهادة الآيزو ومتطلباتها.	19	19
.984	3.54	يقدم قسم التدقيق الداخلي معلومات حول نظام إدارة الجودة الشاملة مختلفة عن تلك التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	18	20
.474	**3.78**	**إدارة الجودة الشاملة**		

يبين الجدول رقم (5-3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.54- 4.02)، حيث جاءت الفقرات رقم (5 و12 و13) على التوالي ونصهم "يضم فريق التدقيق الداخلي عند تدقيقه للجودة بصورة أساسية مدققين داخليين ذوي تخصصات محاسبية" و"يطّلع قسم التدقيق الداخلي على أوراق وإجراءات عمل قسم ضبط الجودة" و"يطّلع قسم التدقيق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.02)، بما يخص الفقرة رقم (5) يعزو الباحث تلك النتيجة إلى أن من متطلبات شهادة الجودة الدولية (الآيزو) قيام المدقق بدور أساسي ومحوري عند قيامه بعملية التدقيق, حيث يرى الباحث أن أغلب المدققين الداخليين هم من حملة شهادة المحاسبة فهم محاسبين ولكن بعد إكتسابهم للخبرة المطلوبة والكافية أصبحوا مدققين داخليين.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

وما يخص الفقرتين رقم (12 و 13) يعزو الباحث تلك النتيجة إلى التطور الهام في وظائف و مهام المدقق الداخلي فأصبح المدقق يطلع على أعمال قسم ضبط الجودة لكي يتم التنسيق على كيفية التدقيق, وكذلك لتأدية المهام والوظائف بناءً على متطلبات الجودة الشاملة.

بينما جاءت الفقرة رقم (18) ونصها "يقدم قسم التدقيق الداخلي معلومات حول نظام إدارة الجودة الشاملة مختلفة عن تلك التي يقدمها قسم ضبط الجودة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.54), فيعزو الباحث هذه النتيجه إلى أن معرفة قسم التدقيق الداخلي بنظام الجودة الشاملة وإجراءاته وقواعده لا تكون بنفس مستوى معرفة قسم ضبط الجودة, وبلغ المتوسط الحسابي لإدارة الجودة الشاملة ككل (3.78) وهذا يشير إلى أن فقرات المجال الثاني (إدارة الجودة الشاملة) مهمة كون متوسطها الحسابي أكبر من (3.66).

3-5 اختبار الفرضيات:

<u>**الفرضية الرئيسة الأولى: والتي تنص على**</u>

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي ، وينبثق من هذه الفرضية الرئيسة فرضيتان فرعيتان كالآتي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين استقلالية قسم التدقيق الداخلي .

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير أداء المدقق الداخلي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم إستخراج معامل ارتباط بيرسون بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي، والجدول رقم (5-4) يوضح ذلك.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (5−4)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي

		ادارة الجودة الشاملة
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	معامل الارتباط ر الدلالة الإحصائية العدد	**.434** .000 107
تطوير اداء المدقق الداخلي	معامل الارتباط ر الدلالة الإحصائية العدد	**.581** .000 107
التدقيق الداخلي	معامل الارتباط ر الدلالة الإحصائية العدد	**.602** .000 107

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول رقم (5−4) وجود علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائياً عند مستوى أقل من (0.01) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي المتمثلة لكل من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي, وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية الرئيسة الأولى.

فيما يخص الفرضية الفرعية الأولى, فيعزو الباحث وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين استقلالية قسم التدقيق الداخلي, إلى طبيعة دور المدقق كركن هام لضمان الحصول على خدمات مهنية بجودة مرتفعة والتي أصبحت اليوم متطلباً جوهرياً لكافة الأطراف التي لها علاقة بنتائج التدقيق الداخلي, حيث إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة من الممكن أن يؤثر إيجابياً على استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

وجاءت هذه النتيجة منسجمة مع نتائج دراسات متعددة مثل دراسة (حجازي, 2007), ودراسة (خضر, 2002), ودراسة (سليمان, 2005), ودراسة (سيدي, 1999), التي جاءت لتؤكد جميعها على أهمية استقلال المدقق الداخلي في الشركة للحصول على جودة مرتفعة من خدمات التدقيق الداخلي.

© Arabic Digital Library Yarmouk University

أما ما يخص الفرضية الفرعية الثانية, فيعزو الباحث وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتطوير أداء المدقق الداخلي إلى الدور المتنامي للمدقق الداخلي في ظل البيئة المعاصرة (بيئة الجودة الشاملة) وتزايد التحديات ومن أجل الوفاء بالمسؤوليات الملقاة على عاتقه, بالإضافة إلى ضرورة توفر الوعي الكافي لدى إدارة الشركات الصناعية الأُردنية على أهمية تنمية وتطوير المدققين الداخليين وذلك سعياً للوصول إلى الجودة الشاملة, أي من الممكن أن يطور المدقق من أدائه عند تطبيقه لإدارة الجودة الشاملة ليخرج من الأداء التقليدي إلى الأداء في ضوء ما تتطلبه بيئة إدارة الجودة الشاملة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (حجازي, 2007), ودراسة (خضر, 2002), ودراسة (سليمان, 2005), ودراسة (سيدي,1999), والتي أفادت أيضاً بأهمية تطوير أداء المدققين الداخليين للوفاء بمسؤولياتهم المستحدثة أي التدقيق في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

<u>**الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على**</u>

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (العمر, والمؤهل العلمي, والتخصص, وعدد سنوات الخبرة, والشهادات المهنية, والمستوى الوظيفي)", ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الست التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (العمر).

© Arabic Digital Library- Yarmouk University

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير العمر، والجدول رقم (5-5) يوضح ذلك.

جدول رقم (5-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير العمر

	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	اقل من 25 سنة	13	4.27	.347
	25-35 سنة	39	4.15	.391
	من 35-40 سنة	35	4.31	.349
	اكثر من 40	20	4.61	.476
	المجموع	107	4.30	.418
تطوير أداء المدقق الداخلي	اقل من 25 سنة	13	3.72	.324
	25-35 سنة	39	3.59	.474
	من 35-40 سنة	35	3.87	.568
	اكثر من 40	20	3.60	.619
	المجموع	**107**	**3.70**	**.529**

يبين الجدول (5-5) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي بسبب إختلاف فئات متغير العمر، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول رقم (5-6).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (5−6)

تحليل التباين الأحادي لأثر العمر على استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي

	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	بين المجموعات	2.859	3	.953	6.251	.001
	داخل المجوعات	15.701	103	.152		
	الكلي	18.560	106			
تطوير أداء المدقق الداخلي	بين المجموعات	1.684	3	.561	2.064	.110
	داخل المجوعات	28.016	103	.272		
	الكلي	**29.700**	**106**			

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

يتبين من الجدول (5−6) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى العمر, وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى للعمر, وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية فيما يخص المستوى الأول (استقلالية قسم التدقيق الداخلي) وقبولها فيما يخص المستوى الثاني (تطوير أداء المدقق الداخلي).

ويعزو الباحث عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى العمر إلى أن مدققي الحسابات الداخليين بإختلاف أعمارهم لا يمكن أن يختلفوا في نظرتهم حول تطوير أداء المدقق الداخلي, وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليها نتائج دراسة (حجازي, 2007), ودراسة (خضر, 2002).

ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول رقم (5−7).

جدول رقم (5-7)

المقارنات البعدية بطريقة شفيه لأثر العمر على استقلالية قسم التدقيق الداخلي

		المتوسط الحسابي	اقل من 25 سنة	25-35 سنة	من 35-40 سنة	اكثر من 40
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	اقل من 25 سنة	4.27				
	25-35 سنة	4.15	.12			
	من 35-40 سنة	4.31	.04	.16		
	اكثر من 40	4.61	.34	.46*	.30	

*دالة عند مستوى الدلالة (α = 0.05).

يتبين من الجدول رقم (5-7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين فئتي العمر 25-35 سنة وأكثر من 40، وجاءت الفروق لصالح أكثر من 40 سنة, فيعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن من تزيد أعمارهم أكثر من 40 سنة يمكن أن يختلفوا في نظرتهم حول استقلالية قسم التدقيق الداخلي كون أعمارهم أكبر ومن الممكن أن تكون خبرتهم أكثر من الفئات الأخرى, وتختلف هذه النتيجة مع ما جاءت به نتائج دراسة كل من (حجازي, 2007), و (خضر, 2002), التي أشارت إلى أن مدققي الحسابات الداخليين باختلاف أعمارهم لا يمكن أن يختلفوا في نظرتهم حول استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (المؤهل العلمي).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار "ت" لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير المؤهل العلمي، والجدول رقم (5-8) يوضح ذلك.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (5-8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر المؤهل العلمي على استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي

	المؤهل العلمي	**العدد**	**المتوسط الحسابي**	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	بكالوريوس	87	4.22	.406	-4.666	105	.000
	ماجستير	20	4.66	.252			
تطوير أداء المدقق الداخلي	بكالوريوس	87	3.58	.486	-5.782	105	.000
	ماجستير	20	4.24	.341			

يتبين من الجدول رقم (5-8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α≤0.05) في كل من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، وجاءت الفروق لصالح حملة الماجستير, وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية في كل من المستويين: مستوى استقلالية قسم التدقيق الداخلي, ومستوى تطوير أداء المدقق الداخلي. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن حملة شهادة الماجستير يمكن أن تختلف نظرتهم حول استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي كونهم تتوافر لديهم الخبرة العلمية الكافية, وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (حجازي, 2007) التي أشارت إلى عدم وجود فروق حول نظرة المستجيبين (مدققي الحسابات الداخليين) لكلٍ من المستويين.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0,05) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (التخصص).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار"ت" لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير التخصص، والجدول رقم (5-9) يوضح ذلك.

© Arabic Digital Library Yarmouk University

جدول رقم (5-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر التخصص على استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من إستقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي

	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
إستقلالية قسم التدقيق الداخلي	محاسبة	97	4.29	.420	-.474	105	.636
	إدارة أعمال	10	4.36	.420			
تطوير أداء المدقق الداخلي	محاسبة	97	3.65	.503	-2.993	105	.003
	إدارة أعمال	10	4.16	.587			

يتبين من الجدول رقم (5-9) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى لمتغير التخصص وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى لمتغير التخصص، وجاءت الفروق لصالح تخصص إدارة الأعمال, وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية في المستوى الأول(استقلالية قسم التدقيق الداخلي) ورفضها فيما يخص المسوى الثاني (تطوير أداء المدقق الداخلي.

ويعزو الباحث عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى لمتغير التخصص إلى أن مدققي الحسابات الداخليين باختلاف تخصصاتهم لا يمكن أن يختلفوا في نظرتهم في استقلالية قسم التدقيق الداخلي, وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (حجازي, 2007) التي أشارت إلى أن مدققي الحسابات الداخليين لا يختلفون باختلاف تخصصاتهم حول رأيهم في استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

أما ما يخص وجود فروق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى للتخصص لصالح تخصص إدارة الأعمال, فيعزو الباحث هذه النتيجة إلى امتلاك المتخصصين في إدارة الأعمال خبرة

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

إدارية كافية تساعدهم في تطوير أدائهم كونهم مدققين داخليين, وجاءت هذه النتيجة مختلفة مع ما جاءت بـه نتـائج دراسـة (حجـازي, 2007), ومنسـجمة مـع نتـائج دراسـة (سـيدي, 1999) التـي أشـارت إلـى أن مدققي الحاسابات الداخليين باختلاف تخصصاتهم يمكن أن يختلفوا في نظرتهم في تطوير أداء المدقق الداخلي.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0,05) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (عدد سنوات الخبرة).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير عدد سنوات الخبرة، والجدول رقم (5−10) يوضح ذلك.

جدول رقم (5−10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير عدد سنوات الخبرة

	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	اقل من 3	11	4.35	.305
	من 4−6	36	4.17	.393
	من 7−10	38	4.26	.373
	اكثر من 10 سنوات	22	4.55	.487
	المجموع	107	4.30	.418
تطوير أداء المدقق الداخلي	اقل من 3	11	3.68	.343
	من 4−6	36	3.62	.496
	من 7−10	38	3.79	.534
	اكثر من 10 سنوات	22	3.68	.646
	المجموع	**107**	**3.70**	**.529**

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

يبين الجدول (5–10) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي بسبب اختلاف فئات متغير عدد سنوات الخبرة، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول رقم (5–11).

جدول رقم (5–11)

تحليل التباين الأحادي لأثر عدد سنوات الخبرة على استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي

	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	بين المجموعات	2.113	3	.704	4.412	.006
	داخل المجوعات	16.447	103	.160		
	الكلي	18.560	106			
تطوير أداء المدقق الداخلي	بين المجموعات	.602	3	.201	.710	.548
	داخل المجوعات	29.098	103	.283		
	الكلي	29.700	106			

يتبين من الجدول رقم (5–11) عدم وجود فوق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى عدد سنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى لعدد سنوات الخبرة, تشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية فيما يخص المستوى الثاني (تطوير أداء المدقق الداخلي) ورفض الفرضية فيما يخص المسوى الأول (استقلالية قسم التدقيق الداخلي).

ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول رقم (5–12).

© Arabic Digital Library, Yarmouk University

جدول رقم (5-12)

المقارنات البعدية بطريقة شفيه لأثر عدد سنوات الخبرة على استقلالية قسم التدقيق الداخلي

		المتوسط الحسابي	اقل من 3	من 4-6	من 7-10	اكثر من 10 سنوات
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	اقل من 3	4.35				
	من 4-6	4.17	.18			
	من 7-10	4.26	.10	.09		
	اكثر من 10 سنوات	4.55	.20	*.38	.30	

*دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

يتبين من الجدول (5-12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α≤0.05) بين فئتي الخبرة من 4-6 وأكثر من 10 سنوات، وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة أكثر من 10 سنوات.

ويعزو الباحث عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى عدد سنوات الخبرة إلى أن تطوير أداء المدقق الداخلي ليس له علاقة بشكل أساسي بعدد سنوات الخبرة وإنما بمدى معرفة مدققي الحسابات بالمعايير الفنية للتدقيق الداخلي, وإتفقت هذه النتيجة مع ما جاءت به نتائج دراسة (حجازي, 2007) حيث أشارت إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى لعدد سنوات الخبرة, واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (سليمان, 2005) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً باختلاف الخبرة.

أما فيما يتعلق بوجود فروق دلالة إحصائياً في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى لعدد سنوات الخبرة، فيعزو الباحث ذلك إلى أن من تزيد خبرتهم عن عشر 10 سنوات من الممكن أن يؤثروا في استقلالية قسم التدقيق الداخلي كونهم يمتلكون الخبرة الكافية, وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (حجازي, 2007) التي أشارت إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائياً أي أنه من الممكن أن لا تؤثر الخبرة على

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

استقلالية قسم التدقيق الداخلي, وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (سليمان, 2005), التي أشارت إلى وجود علاقة دالة إحصائياً وأن من يمتلك الخبرة من الممكن أن يؤثر في استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05\geq\alpha$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (الشهادات المهنية).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير الشهادات المهنية، والجدول رقم (5-13) يوضح ذلك.

جدول رقم (5-13)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير الشهادات المهنية

	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	JCPA	21	4.31	.415
	CMA	8	4.70	.293
	CIA	12	4.43	.394
	اخرى	6	4.20	.699
	المجموع	**47**	**4.39**	**.450**
تطوير أداء المدقق الداخلي	JCPA	21	3.71	.453
	CMA	8	4.55	.177
	CIA	12	3.78	.601
	اخرى	6	3.23	.647
	المجموع	**47**	**3.81**	**.608**

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

يبين الجدول رقم (5-13) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي بسبب اختلاف فئات متغير الشهادات المهنية، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (5-14).

جدول رقم (5-14)

تحليل التباين الأحادي لأثر الشهادات المهنية على استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي

	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	بين المجموعات	1.143	3	.381	2.002	.128
	داخل المجوعات	8.185	43	.190		
	الكلي	9.328	46			
تطوير أداء المدقق الداخلي	بين المجموعات	6.597	3	2.199	9.102	.000
	داخل المجوعات	10.388	43	.242		
	الكلي	16.985	46			

يتبين من الجدول رقم (5-14) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى إلى الشهادات المهنية و وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى الشهادات المهنية, تشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية فيما يخص المستوى الأول (استقلالية قسم التدقيق الداخلي) ورفض الفرضية فيما يخص المستوى الثاني (تطوير أداء المدقق الداخلي).

ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول رقم (5-15).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (5-15)

المقارنات البعدية بطريقة شفية لأثر الشهادات المهنية على تطوير أداء المدقق الداخلي

		المتوسط الحسابي	JCPA	CMA	CIA	أُخرى
تطوير أداء المدقق الداخلي	JCPA	3.71				
	CMA	4.55	*.84			
	CIA	3.78	.07	*.77		
	أُخرى	3.23	.48	*1.32	.55	

* دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

يتبين من الجدول رقم (5-15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α≤0.05) بين CMA وكل من JCPA و CIA وأخرى ، وجاءت الفروق لصالح CMA.

ويعزو الباحث عدم وجود فروق دالة إحصائياً في إستقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى إلى الشهادات المهنية إلى أن مدققي الحسابات باختلاف الشهادات المهنية التي يمتلكونها لا يمكن أن يختلفوا حول نظرتهم في استقلالية قسم التدقيق الداخلي, وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (سليمان, 2005) ودراسة (خضر, 2002), حيث أكدتا أن مدققي الحسابات باختلاف الدورات المهنية التي يمتلكونها لا يمكن أن يختلفوا حول نظرتهم في استقلالية قسم التدقيق الداخلي, وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (حجازي, 2007) التي لم تتناول أصلاً هذا المتغير.

أما فيما يتعلق بوجود فروق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى الشهادات المهنية، فيعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المستجيبين (مدققي الحسابات الداخليين) الحاصليين على شهادة المهنية CMA أو المحاسب الإداري المعتمد من الممكن أن تكون لديه المعرفة المهنية أو العملية والإدارية الكافية التي ممكن أن تطور من أداء المدقق الداخلي, وتختلف هذه النتيجة مع ما جاءت به نتائج دراسة(سليمان, 2005) ودراسة (خضر, 2002), بينما تتفق مع نتائج دراسة (سيدي, 1999), التي أشارت إلى أن للشهادات المهنية أثر في تطوير أداء المدقق الداخلي.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0,05) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (المستوى الوظيفي).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير المستوى الوظيفي، والجدول رقم (5−16) يوضح ذلك.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (5−16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي حسب متغير المستوى الوظيفي

	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	رئيس وحدة التدقيق الداخلي	10	4.82	.169
	رئيس قسم التدقيق الداخلي	37	4.39	.424
	مدقق داخلي	49	4.19	.369
	مساعد مدقق داخلي	11	4.05	.308
	المجموع	**107**	**4.30**	**.418**
تطوير أداء المدقق الداخلي	رئيس وحدة التدقيق الداخلي	10	4.02	.322
	رئيس قسم التدقيق الداخلي	37	3.79	.682
	مدقق داخلي	49	3.58	.446
	مساعد مدقق داخلي	11	3.65	.186
	المجموع	**107**	**3.70**	**.529**

يبين الجدول رقم (5−16) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء

المدقق الداخلي بسبب اختلاف فئات متغير المستوى الوظيفي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول رقم (5-17).

جدول رقم (5-17)

تحليل التباين الأحادي لأثر المستوى الوظيفي على استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي

	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	بين المجموعات	4.333	3	1.444	10.458	.000
	داخل المجوعات	14.227	103	.138		
	الكلي	18.560	106			
تطوير أداء المدقق الداخلي	بين المجموعات	2.104	3	.701	2.617	.055
	داخل المجوعات	27.596	103	.268		
	الكلي	29.700	106			

يتبين من الجدول رقم (5-17) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى للمستوى الوظيفي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى للمستوى الوظيفي، تشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية فيما يخص المستوى الثاني (تطوير أداء المدقق الداخلي), ورفض الفرضية فيما يخص المستوى الأول (استقلالية قسم التدقيق الداخلي).

ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول رقم (5-18).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (5−18)

المقارنات البعدية بطريقة شفيه لأثر المستوى الوظيفي على استقلالية قسم التدقيق الداخلي

		المتوسط الحسابي	رئيس وحدة التدقيق الداخلي	رئيس قسم التدقيق الداخلي	مدقق داخلي	مساعد مدقق داخلي
استقلالية قسم التدقيق الداخلي	رئيس وحدة التدقيق الداخلي	4.82				
	رئيس قسم التدقيق الداخلي	4.39	*.43			
	مدقق داخلي	4.19	*.63	.20		
	مساعد مدقق داخلي	4.05	*.77	.34	.14	

* دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

يتبين من الجدول رقم (5−18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α≤0.05) بين رئيس وحدة التدقيق الداخلي من جهة وكل من رئيس قسم التدقيق الداخلي ومدقق داخلي ومساعد مدقق داخلي من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح رئيس وحدة التدقيق الداخلي.

يعزو الباحث عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى للمستوى الوظيفي أن المستجيبين (مدققي الحسابات الداخليين) باختلاف مستوياتهم الوظيفية لا يمكن أن يختلفوا في آرائهم حول تطوير وظائف التدقيق الداخلي, وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليها نتائج دراسة (حجازي, 2007), التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً, بينما إختلفت هذه النتيجة بما جاءت بها دراسة (خضر, 2002) حيث أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً وأن للمستوى الوظيفي أثر في تطوير أداء المدقق الداخلي.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

وأما فيما يتعلق بوجود فروق دلالة إحصائياً في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى للمستوى الوظيفي، فيعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن رئيس وحدة التدقيق الداخلي يكون مستواه الوظيفي أعلى من باقي المستويات وأن مستوى مرؤوسيته أعلى، لذلك من الممكن أن تختلف نظرته حول استقلالية قسم التدقيق الداخلي وجاءت هذه النتيجة مختلفة مع نتائج دراسة (حجازي, 2007) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للمستوى الوظيفي, ومنسجمة مع نتائج دراسة (خضر, 2002) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً وأن للمستوى الوظيفي أثر في استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

6-1 المقدمة

6-2 نتائج الدراسة

6-3 التوصيات

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

6-1 المقدمة

يتناول هذا الفصل من الدراسة أهم النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال التحليل الإحصائي وفق معطيات منهجية الدراسة وكذلك إختبار صحة فرضيات الدراسة, ويبين أهم التوصيات التي يوصي بها الباحث بناءً على ما توصلت إليها الدراسة من نتائج.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

6-2 نتائج الدراسة

من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال التحليل مايلي:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي".

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.01 > \alpha$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير وظائف التدقيق الداخلي.

أ. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.01 > \alpha$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين استقلالية التدقيق الداخلي.

ب. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.01 > \alpha$) بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تطوير أداء المدقق الداخلي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05\geq\alpha$) بين متوسطات استجابات المدققين الداخليين في الشركات الصناعية الأردنية لكلٍ من إستقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى إلى (العمر, المؤهل العلمي, التخصص, عدد سنوات الخبرة, والشهادات المهنية, والمستوى الوظيفي)".

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى للعمر بين فئتي العمر 25-35 سنة و أكثر من 40 سنة , وجاءت الفروق لصالح أكثر من 40 سنة, بينما لم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي.

2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في كل من استقلالية قسم التدقيق الداخلي وتطوير أداء المدقق الداخلي تعزى لأثر المؤهل العلمي وجاءت الفروق لصالح حملة الماجستير.

3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى لأثر التخصص، وجاءت الفروق لصالح تخصص إدارة الأعمال، بينما لم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً في استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى لعدد سنوات الخبرة بين فئتي الخبرة من 4-6 وأكثر من 10 سنوات, وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة أكثر من 10 سنوات, بينما لم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي.

© Arabic Digital Library- Yarmouk University

5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تطوير أداء المدقق الداخلي تعزى للشهادات المهنية بين CMA وكل من JCPA و CIA وأخرى, وجاءت الفروق لصالح CMA بينما لم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً في استقلالية قسم التدقيق الداخلي.

6. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استقلالية قسم التدقيق الداخلي تعزى للمستوى الوظيفي بين رئيس وحدة التدقيق الداخلي من جهة وكل من رئيس قسم التدقيق الداخلي ومدقق داخلي ومساعد مدقق داخلي ، وجاءت الفروق لصالح رئيس وحدة التدقيق الداخلي, بينما لم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً في تطوير أداء المدقق الداخلي.

6-2 التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة فقد تم اقتراح التوصيات التالية:

1. تعميق المفاهيم والمبادئ التي قضت بها المعايير الدولية للتدقيق الداخلي لدى كافة المدققين الداخليين من خلال عقد الدورات التدريبية التأهيلية اللازمة لذلك.

2. العناية بتطبيق مبادئ مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لدى الشركات الصناعية الأُردنية وذلك من خلال مساعدتها في الحصول على شهادة الجودة الدولية وما يستلزمه ذلك من متطلبات وتحديات لتعزيز قدراتها التنافسية الداخلية و الخارجية.

3. تقوية علاقات التنسيق والتعاون بشكل مستمر بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة بحيث يوفر التدقيق الجوانب المحاسبية والإدارية.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

4. إعادة إجراء هذه الدراسة مرة أُخرى في الدراسات المستقبلية ولكن بتوسع أكبر بحيث تتم على كافة الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على الآيزو 9001 بما أن الباحث لم يستطيع الوصول اليها جميعها لبعدها الجغرافي, وكذلك إجراء المقابلات مع أفراد عينة الدراسة.

5. إعادة إجراء هذه الدراسة في الدراسات المستقبلية, ولكن بصورة أُخرى وذلك عن طريق إجراء دراسة مقارنة بين الشركات الصناعية الأُردنية التي لم تحصل على شهادة الآيزو والتي حصلت على شهادة الآيزو والتي حصلت على شهادة الجودة الأُردنية وبيان أثر إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي في جميع هذه الشركات.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

المراجع

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

أولاً: المراجع العربية

أبو النصر, مدحت. (2007). **إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات**, مجموعة النيل العربية, القاهرة, مصر.

أبو النصر, مدحت. (2008). **أساسيات إدارة الجودة الشاملة(TQM)**, دار الفجر للنشر والتوزيع, القاهرة, مصر.

جمعة, أحمد. (2005). **المدخل إلى التدقيق الحديث**, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

جمعة, أحمد. (2009). **الإتجاهات المعاصرة في التدقيق والتأكد**, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

جمعة, أحمد. (2011). **التدقيق الداخلي والحكومي**, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

الحجازي, منتصر. (2007). **أثر تطبيق الجودة الشاملة على تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية**, رسالة ماجستير, الجامعة الإسلامية – غزة.

الحداد, عواطف. (2009). **إدارة الجودة الشاملة**, دار الفكر للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

حمود, خضير. (2005). **إدارة الجودة الشاملة**, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

خضر, سعادة. (2002). تقييم دور المراجعة الداخلية في ظل الجودة الشاملة, **مجلة أكاديمية السادات للعلوم الإدارية**, مركز البحوث والمعلومات, 20(4):76-109.

الدعاس, عبدالله . (2010). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة المصارف التجارية الأردنية, **دراسات العلوم الإدارية**,37(1): 93-113.

الردايدة, ليث. (2008). **قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي الأردني**, رسالة ماجستير غير منشورة بجامعة اليرموك, الأردن.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

السعودي, موسى. (2008). أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التمييز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن, **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**,4(3): 257-286.

سليمان, ايناس. (2005). **تطوير المراجعة الداخلية للوفاء باحتياجات مراجعة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية- تحليل قياسي متعدد المتغيرات**, أطروحة دكتوراة, جامعة القاهرة, مصر.

سيدي, عمر. (1999). **إستخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين كفاءة وفعالية إدارة المراجعة الداخلية**, رسالة ماجستير, جامعة عين شمس, مصر.

عبد الفتاح, محمد. (2012). **إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الإجتماعية قضايا ورؤى معاصرة**, دار الكتب والوثائق القومية, الإسكندرية, مصر.

عبد ربه, رائد. (2010). **المراجعة الداخلية**, دار الجنادرية للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

العزاوي, محمد. (2005). **إدارة الجودة الشاملة**, دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

علوان, قاسم. (2005). **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001-2000**, دار الثقافة للنشر والتوزيع, جامعة التحدي, ليبيا.

عليان, ريحي. (2008). **أساليب البحث العلمي الأُسس النظرية والتطبيق العلمي**, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

القباني, ثناء, والسواح, نادر. (2006). **المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني**, الدار الجامعية, الإسكندرية, مصر.

القرعاوي, علاء. (2008). **إدارة الجودة الشاملة في شركة كهرباء محافظة إربد حالة دراسية**, رسالة ماجستير غير منشورة بجامعة اليرموك, الأردن.

المرعي, نبيه. (2009). **دور لجنة التدقيق في تحسين وظيفة التدقيق الداخلي في شركات التأمين الأردنية: دراسة ميدانية**, رسالة ماجستير غير منشورة بجامعة جدارا, الأردن.

© Arabic Digital Library- Yarmouk University

المنيزل, عبد الله. (2000). **الإحصاء الاستدلالي**, دار وائل للطباعة والنشر, عمان, الأردن.

الوقاد, سامي, ووديان, لؤي. (2010). **تدقيق الحسابات (1)**, مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alice, M and Rusjan, B. (2010). "Contribution of the ISO 9001 internal audit to business performance", **International Journal of Quality & Reliability Management**, **27**(8): 916-937.

AL-Madi, F. (2005). **"Impediments to the Adoption of Total Quality Management (TQM) in Jordanian ISO 9000 series Certified Manufacturing Companies"**, Management Sciences Research institute (MaMRI) School of Management, University of Salford, Salford, UK.

Bank, J. (2000). **The Essence of Total Quality Management**, 2nd Ed, UK, Prentice Hall, Page (25).

Besterfield, D. (2011). **Total Quality Management**, 3rd Ed, Dorling Kindersley (India) Page (6-10).

Biazzo, S. (2005). "The New ISO 9001and the Problem of Ceremonial Conformity: How have Audit Methods Evolved", **Total Quality Management**, **16**(3): 381-399.

Bin Haron, M and Idiab, A and Ahmad, S. (2012). "Total Quality Management and Its Relationship with the Internal Audit", **Australian Joournal of Business and Applied Sciences**, 6(9):660-668.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

Brown, A. & Wiele, T. (1996). "A Typology of Approaches to ISO Certification and TQM", **Australian Journal of Management**, 21(1):321-370.

Hawakes, L & Adams, M. (1994). " Total Quality Management: Implication for Internal Audit", **Managerial Auditing Journal**, 9(4):11-18.

Mandal, SK. (2005). **Total Quality Managemet Princeples and Practice**, 4th Ed Vikas Publishing house PVT LTD, Page (46-79).

Pickett, S. (2005). **The Essential Handbook of Internal Auditing**, 2nd Ed, UK, Wiley and sons, PP (109-123).

Shamsuddin, A & Masjuki, H. (2003). "Survy and Case investigation on Application of Quality Management Tools and Techiniques in SMIS", **Intrnational Journal of Quality and Realiability Management**, **20**(7): 795-826.

Smadi, M and Al-Khawaldeh, K. (2006). "The Adoption of Total Quality Management (TQM) in Dubai Manufacturing Firms", **Jordan Journal of Business Administration**, 2(4): 627-642.

Sun, J. (2000). "Total Quality Management ISO 9000 Certification and Improvement", **Total Quality Management**, 10(5): 422-443.

ثالثاً: المواقع الالكترونية:

www.jism.gov.jo.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الملاحق

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

ملحق رقم (1)

الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على الآيزو 9001

رقم	إسم الشركة	عنوان الشركة	هاتف الشركة
1	شركة سنيورة للصناعات الغذائية	مدينة الملك عبد الله – سحاب	4023777
2	شركة الرام للصناعات الدوائية	مدينة الملك عبد الله – سحاب	4023952
3	شركة الصناعات المعدنية ميتالكو	مدينة الملك عبد الله – سحاب	4023015
4	مدينة التجمعات الصناعية	مدينة الملك عبد الله – سحاب	4027525
5	مؤسسة البرق لصناعة اللوحات والأعمدة الكهربائية	مدينة الملك عبد الله – سحاب	5513286
6	الشركة المتقدمة لصناعة المبيدات الزراعية والعلاجات البيطرية	مدينة الملك عبد الله – سحاب	4022640
7	الشركة الأردنية العالمية لإنتاج أفران الغاز والغسالات	مقابل معرض سوفكس– ماركا	4910807
8	مؤسسة المراعي للصناعات الغذائية	إشارة الترخيص– ماركا	4886155
9	شركة مصانع الإسفنج العربية	خلف مطار ماركا– ماركا	4891366
10	شركة المجموعة العربية للمنتجات الكيماوية	إشارة الترخيص – ماركا	4895273
11	وادي الأردن للصناعات الغذائية	قرب مركز أمن ماركا– ماركا	4882360
12	شركة مستحضرات التجميل والمواد الكيماوية المنزلية	خلف البنك الأردني الكويتي– أبو علندا	4161177
13	مجموعة خليفة للصناعات المتقدمة	دوار الواحة – عمان	4888222

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

رقم	إسم الشركة	عنوان الشركة	هاتف الشركة
14	شركة نجار الصناعية التجارية	شارع الأعشى قيس- شميساني	5660718
15	شركة حديد الأردن	خلف السفارة اللبنانية القديمة- الدوار الثاني	5381187
16	الشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية	مقابل حدائق الملك عبد الله- الرابية	5365043
17	شركة الأردن لمنتجات البحر الميت	دوار خالد بن الوليد- الشميساني	5664721
18	الشركة العربية لصناعة الألمنيوم آرال	خلف كازية دارعمان- البقعة	5359363
19	شركة الفقير الصناعية	بجانب شركة جوايكو- المقابلين	4401091
20	الشركة الأردنية للتجهيزات والخدمات الطبية	سوق الذهب خلف أزهار اليسار- أم أذينة	5539353
21	المتفوقة للصناعات الطبية	المنطقة الصناعية- بيادر وادي السير	5833964
22	مجموعة نُقل (فاين)	لبناني سناك جسر عبدون المعلق- عبدون	4652688
23	مجموعة العليا	شارع مثقال الفايز خلف السفارة الفرنسية- الدوار الثالث	4647861
24	ريفاج Natural Beauty	مجمع عادل القاسم مقابل جبري- جبل الحسين	5621767
25	شركة أكياس الورق الأردنية	حي المصانع شارع السلط- عين الباشا	5343959
26	الشركة الأردنية الحديثة للصناعات الغذائية	طريق المطار- بعد جسر مادبا مباشرة	4711307

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

رقم	إسم الشركة	عنوان الشركة	هاتف الشركة
27	الشركة الوطنية لصناعة الألمنيوم	مسجد عمر بن الخطاب – الجيزة	4460940
28	العالمية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية	خلف ضريبة الدخل مقابل جمعية عمر بن الخطاب– الزرقاء	3650341
29	الشركة العربية لصناعة المبيدات و الأدوية البيطرية	مدينة الحسن الصناعية– إربد	7395195
30	Jordan Petroleum Refinery	الزرقاء	3811211
31	شركة عالم البلاستيك للصناعات الإنشائية	مدينة الملك عبد الله– سحاب	4711915
32	شركة السلفوكيماويات الأردنية	طريق أوتوستراد الزرقاء– الزرقاء	3653435
33	الشركة الدولية للدواء	مدينة الملك عبد الله– سحاب	4711585
34	الشركة الوطنية لصناعة الصلب	الزرقاء	3653303
35	مؤسسة المدن الصناعية	مدينة الملك عبد الله– سحاب	4022101
36	مؤسسة عسكر الصناعية	مدينة الملك عبد الله– سحاب	4888606
37	شركة مجموعة الأنظمة الكيماوية	مدينة الملك عبد الله– سحاب	4028222
38	الشركة الأردنية لصناعة الأنابيب	الزرقاء	3811006
39	الشركة الأردنية لإنتاج المبيدات الحشرية والعلاجات الزراعية	ماركا الجنوبية – عمان	5853695
40	الشركة المتحدة للصناعات الكيماوية	مدينة الملك عبد الله– سحاب	4884733
41	شركة الشرق الأوسط للأدوية	مدينة الملك عبد الله– سحاب	4726723

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

رقم	إسم الشركة	عنوان الشركة	هاتف الشركة
42	شركة الإسمنت الأبيض	الزرقاء	3824048
43	الشركة الأردنية لصناعة الصوف الصخري	الزرقاء	3653781
44	شركة الصناعات الدولية (مجموعة زلوم/ مصنع البسكويت)	مدينة الملك عبد الله الصناعية – سحاب	4022501
45	الشركة الأردنية لرقائق الشيبس والبطاطا	شارع الشهيد وصفي التل– الزرقاء	3985732
46	الشركة الأردنية لصناعة الأدوية البيطرية والزراعية	خلف مطار ماركا– ماركا	5512636
47	Hammoudeh Thermolab Industries	مدينة الملك عبد الله الصناعية – سحاب	4611128
48	مؤسسة الناصر لصناعة الحاويات الأردنية	مدينة الملك عبد الله الصناعية – سحاب	4026815
49	شركة مصانع الخزف الأردنية	الزرقاء	3650321
50	مؤسسة الخليج الفنية الصناعية	مدينة الملك عبد الله الصناعية – سحاب	4023605
51	شركة الإنماء للصناعات الغذائية	الزرقاء	3826976
52	الشركة الأردنية لصناعة البيوت الزراعية	أبو علندا– عمان	4165062
53	تصنيع الفولاذ	الزرقاء	3650342
54	المتحدة للصناعات المعدنية	مدينة الملك عبد الله الصناعية – سحاب	4778971
55	شركة الآفاق الهندسية للوحات الكهربائية	ماركا الشمالية– عمان	5513849

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

هاتف الشركة	عنوان الشركة	إسم الشركة	رقم
4874050	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Kasih Food Production Company	56
4649345	سحاب	الشركة الوطنية لصناعة التقنيات الإلكترونية	57
2017112	العقبة	الشركة اليابانية الأردنية للأسمدة	58
4892723	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	شركة الصناعات الصوفية	59
4125641	أبو علندا– عمان	المتطورة لصناعة الأثاث	60
3256060	الزرقاء	الأردنية لصناعة الآليات الخفيفة	61
5688669	الشميساني– عمان	Zoar Natural Dead Sea Prouducts	62
4024722	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Industrial Technical Engineering Electromechanical Co.ITECO	63
3651344	الزرقاء	النهضة للصناعات الكهربائية والبلاستيكية	64
4023523	الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	شركة الفيحاء للمنتجات الصناعية	65
5661187	ماركا– عمان	الشركة العربية للمنتجات الطبية والزراعية	66
4603230	منطقة الخالدية– المفرق	KAADDB	67
4043001	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	AL Keena Hyginic Paper Mill.Co	68

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

هاتف الشركة	عنوان الشركة	إسم الشركة	رقم
4894111	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Quality Plastic Industries	70
7295561	مدينة الحسن الصناعية– إربد	الشركة العربية للمنتجات البيطرية و الإنتاج الزراعي	71
3656740	الزرقاء	Arab Grenhouse Manufacturing	72
4028335	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Ammon for Dead Sea Salt & Soap Prouducts	73
4460067	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Professonal Manufaturers for Chocolate & Confectionery Co.	74
4612332	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Al Toor for Oil Products	75
4790030	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Specialized Industries Company	76
4022715	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Packaging Industries	77
4029647	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	AL Mawared Natural Beauty Products Corp	78
4022481	مدينة الملك عبد الله الصناعينة – سحاب	Sughayer Industrial Company	79
5161398	ماركا– عمان	Jordan Company for Antibody Production(MONOJO)	80

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

رقم	إسم الشركة	عنوان الشركة	هاتف الشركة
81	Jordan Chemicals Industries	مدينة الملك عبد الله الصناعية- سحاب	4622964
82	Jordan Cypriot Construction industries Co. (JCCIC)	مدينة الملك عبد الله الصناعية- سحاب	4396944
83	AL Janoub Filter Manufacturing Co.	ماركا- عمان	5699245
84	Jordan Wood Industries Co (Jwico)	عمان	5858048
85	شركة البتراء للصناعات الغذائية	مدينة الملك عبد الله الصناعية- سحاب	4026599

* قام الباحث بإعداد هذا الجدول بعد ***تحديد الشركات الصناعية الأردنية*** الحاصلة على الآيزو 9001 من موقع مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

رقم	إسم المحكم	إسم الجامعة والتخصص
1	أ.د. تركي راجي الحمود	جامعة اليرموك– محاسبة
2	أ.د. محمود حسن قاقيش	جامعة اليرموك– محاسبة
3	أ.د. ميشيل سعيد سويدان	جامعة اليرموك– محاسبة
4	أ.د. حسن زكي	جامعة إربد الأهلية– محاسبة
5	د. غالب أبو رمان	الجامعة الأردنية– محاسبة
6	د. توفيق عبد الجليل	الجامعة الأردنية– محاسبة
7	د. عبد الرزاق الساكني	جامعة إربد الأهلية– محاسبة
8	د. ناصر الزعبي	جامعة إربد الأهلية– محاسبة
9	د. جمال أبو سردانة	الجامعة العربية المفتوحة– محاسبة
10	د. أسماء شافع عبد العفو عساف	الجامعة العربية المفتوحة– محاسبة

© Arabic Digital Library-Yarmouk University



ملحق رقم (3)

أداة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية
قسم المحاسبة

أخي المدقق, أُختي المدققة

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي**" وذلك كأحد متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة بجامعة اليرموك؛ حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة علاقة إدارة الجودة الشاملة في تطوير وظائف التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الأُردنية الحاصلة على الآيزو 9001.

لذا صمّمت هذه الاستبانة لتحقيق غرض الدراسة، وتتكون من جزأين:
الجزء الأول: يتعلق بمعلومات عامة عن المجيب تتطلبها الدراسة.
الجزء الثاني: يتكون من مجالين: المجال الأول (التدقيق الداخلي), ويتمثل بمستويي التدقيق الداخلي (استقلالية قسم التدقيق الداخلي, وتطوير أداء المدقق الداخلي), وأما المجال الثاني فهو إدارة الجودة الشاملة (ضبط الجودة).

وإنني إذ أشكر تعاونكم البناء سلفاً, لأرجو منكم وضع إشارة (×) في المربع المقابل للفقرة، ونذكركم بضرورة الإجابة على فقرات الاستبانة بصدق وأمانة لضمان الحصول على نتائج صادقة، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم وافر الشكر والإمتنان ....

الباحث: هشام محمد عبد الرحمن الطوالبة (0785459207)

إشراف: الأُستاذ الدكتور أحمد محمد مصطفى العمري

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الجزء الأول: معلومات عامة

1) **العمر: □ أقل من 25 سنة □ من 25–35 سنة □ من 35–40 سنة □ أكثر من 40 سنة**

2) **المؤهل العلمي: □ بكالوريوس □ ماجستير □ دكتوراه □ أُخرى (يرجى ذكره) ....**

3) **التخصص: □ محاسبة □ علوم مالية ومصرفية □ إدارة أعمال □ أُخرى (يرجى ذكره) ....**

4) **عدد سنوات الخبرة: □ أقل من3 سنوات □ من 4– 6 سنوات □ من 7–10 سنوات □ أكثر من 10 سنوات**

5) **الشهادات المهنية: □ CPA □ JCPA □ CMA □ CIA □ لايوجد □ أُخرى (يرجى ذكرها) .....**

6) **المستوى الوظيفي: □ رئيس وحدة التدقيق الداخلي □ رئيس قسم التدقيق الداخلي □ مدقق داخلي □ مساعد مدقق داخلي.**

الجزء الثاني:

المجال الأول: التدقيق الداخلي

المستوى الأول (استقلالية قسم التدقيق الداخلي): يتناول هذا المستوى فقرات تتعلق باستقلالية قسم التدقيق الداخلي, يرجى وضع إشارة (×) في المربع الذي يعبر عن مدى موافقتك على كل فقرة.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتمتع قسم التدقيق الداخلي بإستقلال كافٍ داخل الهيكل التنظيمي في الشركة.					
2	لا توجد معوقات تحد من استقلالية التدقيق الداخلي.					
3	يُعتمد برنامج التدقيق الداخلي من قبل مجلس إدارة الشركة قبل البدء بتطبيقه.					
4	يوجد صلاحيات كافية لقسم التدقيق الداخلي لتدقيق وفحص السجلات.					
5	يوجد صلاحيات كافية لقسم التدقيق الداخلي لتدقيق وفحص الممتلكات.					
6	يوجد وصف وظيفي لموظفي قسم التدقيق الداخلي داخل الهيكل التنظيمي للشركة.					
7	ينعكس عمل التدقيق الداخلي بالفائدة على تطوير أداء العمليات.					
8	توفر الشركة الأدوات اللازمة للقائمين بعملية التدقيق الداخلي.					

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
9	يتم تعيين وتكليف المدققين الداخليين من قبل مجلس الإدارة ولجنة التدقيق.					
10	يتم توجيه تقرير التدقيق الداخلي إلى مجلس إدارة الشركة.					

*** هل هنالك عوامل أُخرى تتعلق باستقلالية المدقق الداخلي تود ذكرها؟**

1.

2.

3.

المستوى الثاني (تطوير أداء المدقق الداخلي): يتناول هذا المستوى فقرات تتعلق في تطوير أداء المدقق الداخلي, يرجى وضع إشارة (×) في المربع الذي يعبر عن مدى موافقتك على كل فقرة.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	توجد خطط إستراتيجية لدى الشركة لتدريب المدققين الداخليين.					
2	تنفذ الشركة ورش عمل ودورات تدريبية لتدريب المدققين الداخليين.					
3	يلبي التدريب إحتياجات المدقق الداخلي العملية.					
4	تكفي ساعات التدريب لتطوير أداء المدقق الداخلي.					
5	يوجد تنويع في عمليات تدريب المدقق الداخلي بما يتناسب مع المهام التي يقوم بها.					
6	تشجع الشركة المدققين الداخليين لحضور ندوات ومؤتمرات علمية ومهنية في مجال الإختصاص.					
7	تحفز الشركة المدقق الداخلي للحصول على شهادات علمية عليا.					
8	تساعد الشركة المدقق الداخلي للحصول على شهادات مهنية.					
9	يتم تدريب المدقق الداخلي على القيام بعمله وفقاً لمعايير متطلبات الجودة الشاملة.					
10	يتلقى المدقق الداخلي تدريباً كافياً على إستخدام الأساليب الإحصائية اللازمة لتدقيق أعمال الجودة الشاملة.					

*** هل هنالك عوامل أُخرى تتعلق بتطوير أداء المدقق الداخلي تود ذكرها؟**

1.

2.

3.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

المجال الثاني: إدارة الجودة الشاملة (ضبط الجودة): يتناول هذا المجال فقرات تتعلق بطبيعة علاقة إدارة الجودة الشاملة مع التدقيق الداخلي، يرجى وضع إشارة (×) في المربع الذي يعبر عن مدى موافقتك على كل فقرة.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوجد دليل جودة بقسم التدقيق الداخلي يتضمن السياسات والإجراءات الواجب إتباعها.					
2	تقوم إدارة التدقيق الداخلي بالشركة بدور رئيسي للتأكد من تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالشركة.					
3	يلم المدقق الداخلي بمفاهيم الجودة الشاملة.					
4	يتوافر لدى المدقق الداخلي معرفة كافية بالمعايير الفنية العالمية الآيزو.					
5	يضم فريق التدقيق الداخلي عند تدقيقه للجودة بصورة أساسية مدققين داخليين ذوي تخصصات محاسبية.					
6	يقوم المدقق الداخلي بتحديد فرص التحسين والتطوير.					
7	يتم تكوين فرق عمل لتحسين أعمال التدقيق الداخلي.					
8	يتولى المدقق الداخلي مهمة تقويم أنشطة الجودة الشاملة.					
9	يعتمد المدقق الداخلي أثناء عملية فحص وتقويم أنشطة الجودة على الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بتطبيق الجودة الشاملة.					
10	يقوم قسم التدقيق الداخلي بالشركة بالتعاون مع قسم ضبط الجودة بتقييم أداء أعمال الشركة حسب متطلبات شهادة الآيزو 9001 .					
11	هناك قنوات إتصال مستمرة بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة فيما يتعلق بمهام كل منهما.					
12	يطّلع قسم التدقيق الداخلي على أوراق وإجراءات عمل قسم ضبط الجودة.					
13	يطّلع قسم التدقيق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة.					
14	يطّلع قسم ضبط الجودة على أوراق وإجراءات عمل قسم التدقيق الداخلي.					
15	يطّلع قسم ضبط الجودة على التقارير التي يقدمها قسم التدقيق الداخلي.					

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
16	يتم عقد إجتماعات دورية بين قسم التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة لمناقشة المواضيع المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة وشهادة الآيزو 9001 .					
17	هناك إزدواجية في مهام التدقيق التي يقوم بها كل من قسم التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.					
18	يقدم قسم التدقيق الداخلي معلومات حول نظام إدارة الجودة الشاملة مختلفة عن تلك التي يقدمها قسم ضبط الجودة.					
19	يشترك قسم التدقيق الداخلي مع قسم ضبط الجودة في الدورات التدريبية المتعلقة بشهادة الآيزو ومتطلباتها.					
20	هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من قسم التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.					

* هل هنالك عوامل أُخرى تتعلق بإدارة الجودة الشاملة (ضبط الجودة) تود ذكرها؟

1.

2.

3.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الملخص باللغة الإنجليزية

Tawalbeh, Hisham. Total Quality Management (TQM) and Intrnal Auditing in Jordainian Companies Holding ISO9001: An Emprical Study. Master Thesis, Yarmouk University, 2013. (Supervisor: Professor Ahmad M. AL- Omary).

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

The primary purpose of this study was to determine the effect of Total Quality Management (TQM) on the development of Internal Audit Functions of the Jordanian Industrial companies' obtaining the ISO 9001, and to investigate the impact of some demographic variables of internal Auditors of these companies on the two levels of Internal Audit funictions.

The population of the study comprised of all internal auditors working at the (85) Jordanian industrial companies obtaining the ISO 9001 in which 1to3 internal auditors work. The sample of the study was (107) Internal auditors chosen from (62) companies the researcher managed to reach.

After collecting the questionnaire from the sample of the study, the researcher analyzed the data statistically using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to reach the goals set out in the framework of this study, the researcher used the following statistical methods: Cronbach's alpha reliability test, and the statistical methods relating to standards of central tendency and dispersion, Independent Samples T- test, analysis of variance One Way Anova test, and Scheffe' Test.

The results of the study revealed that there were statistically significant correlational (α=0.01) relationship between the application of TQM and the internal audit functions represented in both the independence of internal audit department and the development of the internal auditor functions, and that there were statistically significant diffrences ($\alpha \leq 0.5$) in the independence of internal audit department attributed to age, scientific qualifications, experience, vocational certification.

Also the results revealed that there were statistically significant diffrences ($\alpha \leq 0.5$) in the the development of internal auditor funictions attributed to scientific qualifications, specialization, and vocational certification.

However, the result of the study revealed that there were no statistically significant diffrences ($\alpha \leq 0.5$) in the the independence of internal audit department attributed to specialization, and vocational certification. And there were no statistically significant diffrences ($\alpha \leq 0.5$) in the development of internal auditor funictions attributed to age, experience, and vocational certification.

In the light of the results, the study recommended deepening the concepts and principles to all internal auditors pronounced by the International Standards for Internal Audit through traning workshops, and caring (paying attention) of applying the concepts and principles of TQM in Jordanian Industrial companies.

Key Words: TQM, Internal Auditing, Jordanian Industrial Companies, ISO9001.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University